

**STRATEGI KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN  
MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN  
DI SMA NEGERI 1 BADEGAN**

**SKRIPSI**



Oleh:

**NATSYA AZIZAH MIR'ATU TANJALI**

NIM. 206190049

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**2023**

**P O N O R O G O**

## ABSTRAK

**Tanjali, Natsya Azizah Mir'atu. 2023. *Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Badegan. Skripsi.*** Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Pembimbing Dr. Ahmad Sulton, M.Pd.I.

**Kata Kunci: Strategi, mutu pelayanan, kepala sekolah, SMAN 1 Badegan**

Dalam ruang lingkup pendidikan, kepala sekolah merupakan penggerak dan kunci utama dalam kesuksesan lembaga. Mutu pendidikan tidak hanya ditentukan dari sekolah sebagai lembaga pengajaran, namun juga ditentukan dari pandangan dan harapan masyarakat atau pelanggan pendidikan yang selalu berubah seiring perkembangan zaman. Terkait hal tersebut SMAN 1 Badegan menjadi salah satu lembaga pendidikan yang terletak pada pinggiran kota namun memiliki segudang karya dan prestasi yang sangat menarik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, hasil penerapan strategi, dan evaluasi hasil penerapan strategi yang dilakukan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun sumber datanya diperoleh dari informan yang berkaitan langsung dengan pembahasan skripsi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian data yang diperoleh, dianalisis dengan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menyimpulkan (1) Perencanaan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan dilakukan setiap akhir tahun ajaran (Januari) dan akhir tahun anggaran (Juni) melalui rapat perencanaan program. Perencanaan program tersebut diantaranya penambahan dan pengembangan fasilitas, peningkatan profesionalisme guru, dan pengadaan webinar, lokakarya, serta seminar bagi anggota sekolah. (2) Pelaksanaan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan berjalan dengan baik karena didukung oleh iklim lembaga yang positif dan kepemimpinan yang bijak. (3) Hasil penerapan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan yaitu meningkatnya kinerja guru, meningkatnya semangat belajar peserta didik sehingga menghasilkan karya yang epik, dan tersedianya fasilitas pendidikan yang memadai seperti kapasitas wifi, lahan parkir yang luas, dan gedung yang bersih. (4) Evaluasi hasil penerapan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan yaitu uji keberhasilan yang menunjukkan sejauh mana kesuksesan pelaksanaan program yang direncanakan. Evaluasi hasil penerapan strategi berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan kualitas pendidikan di SMAN 1 Badegan. Hal ini ditandai dengan banyaknya guru yang telah lulus sertifikasi dan prestasi siswa yang kian meningkat, serta adanya fasilitas penunjang pembelajaran.



## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Natsya Azizah Mir'atu Tanjali  
NIM : 206190049  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Judul : Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Badegan

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian munaqasah.

Pembimbing

**Dr. Ahmad Sulton, M.Pd.I.**

NIP. 198901182020121007

Ponorogo, 17 Mei 2023

Mengetahui,

Ketua

Jurusan Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Institut Agama Islam Negeri Ponorogo

**Dr. Athok Fuadi, M.Pd.**  
NIP. 197611062006041004



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**PENGESAHAN**

Skripsi atas nama:

Nama : Natsya Azizah Mir'atu Tanjali  
NIM : 206190049  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Badegan

Telah dipertahankan pada sidang munaqasah di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Ponorogo Pada:

Hari : Jum'at  
Tanggal : 09 Juni 2023

Dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan, pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 14 Juni 2023

Ponorogo, 14 Juni 2023

Mengesahkan

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Institut Agama Islam Negeri Ponorogo

  
**Dr. H. Moh. Munir, Lc., M.Ag.**

NIP. 196807051999031001

Tim Penguji:

Ketua Sidang : Dr. Athok Fuadi, M.Pd.  
Penguji I : Dr. Muhammad Thoyib, M.Pd.  
Penguji II : Dr. Ahmad Sulton, M.Pd.I.



## **SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Natsya Azizah Mir'atu Tanjali

NIM : 206190049

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Judul : Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan  
Pendidikan di SMA Negeri 1 Badegan

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di [etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id) adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut menjadi tanggung jawab penulis.

Ponorogo, 19 Juni 2023



Natsya Azizah Mir'atu Tanjali  
NIM. 206190049



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Natsya Azizah Mir'atu Tanjali  
NIM : 206190049  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Judul : Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Badegan

Dengan ini, menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Ponorogo, 14 April 2023

Yang membuat pernyataan



Natsya Azizah Mir'atu Tanjali

NIM. 206190049

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	v
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	7
F. Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	10
A. Kajian Teori.....	10
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	40
C. Kerangka Pikir.....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	46
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	46
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	46
C. Data dan Sumber Data .....	47
D. Prosedur Pengumpulan Data .....	48
E. Teknik Pengumpulan Data.....	51
F. Teknik Analisis Data .....	52
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	53
H. Tahap Penelitian .....	54

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
A. Gambaran Umum Latar Penelitian .....	56
1. Sejarah Berdirinya SMAN 1 Badegan .....	57
2. Letak Geografis SMAN 1 Badegan .....	58
3. Visi, Misi, dan Tujuan SMAN 1 Badegan .....	59
4. Struktur Organisasi SMAN 1 Badegan .....	62
5. Keadaan Guru dan Siswa SMAN 1 Badegan .....	62
6. Sarana dan Prasarana SMAN 1 Badegan .....	63
B. Deskripsi Data .....	64
1. Perencanaan Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Badegan .....	64
2. Pelaksanaan Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Badegan .....	69
3. Hasil Penerapan Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Badegan .....	74
4. Evaluasi Hasil Penerapan Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Badegan .....	77
C. Pembahasan .....	81
1. Pembahasan tentang Perencanaan Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Badegan .....	81
2. Pembahasan tentang Pelaksanaan Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Badegan .....	85
3. Pembahasan tentang Hasil Penerapan Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Badegan .....	88
4. Pembahasan tentang Evaluasi Hasil Penerapan Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Badegan .....	91



<b>BAB V PENUTUP</b> .....	94
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	99



## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1. Misi SMA Negeri 1 Badegan.....	58
Tabel 4. 2. Tujuan Jangka Pendek SMA Negeri 1 Badegan .....	60
Tabel 4. 3. Tujuan Jangka Menengah SMA Negeri 1 Badegan .....	61
Tabel 4. 4. Tujuan Jangka Panjang SMA Negeri 1 Badegan.....	61
Tabel 4. 5. Sarana dan Prasarana SMA Negeri 1 Badegan .....	63



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Pikir.....	45
Gambar 4. 1. Letak Geografis SMA Negeri 1 Badegan .....	57
Gambar 4. 2. Struktur Organisasi SMA Negeri 1 Badegan .....	62



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Ditinjau dari keadaan perkembangan lingkungan saat ini, mutu pendidikan belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Kepala sekolah merupakan salah satu elemen pokok pendidikan yang memberikan banyak pengaruh dan memiliki tanggungjawab yang besar dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Melihat dari hal tersebut, maka kepala sekolah dihadapkan pada tantangan menjalankan pendidikan secara berencana, berkesinambungan, dan terarah dalam menetapkan kebijakan-kebijakan yang dapat meningkatkan mutu pendidikan.

Penulis memandang bahwa kepala sekolah merupakan sentral penentu dan penggerak arah kebijakan sekolah yang menuntun bagaimana tujuan sekolah akan direalisasikan. Kepala sekolah sebagai pusat penggerak harus melakukan perbaikan dan peningkatan secara terus-menerus terkait mutu pelayanan pendidikan pada lembaganya. Strategi dapat diterapkan melalui pengadaan fasilitas pendukung dan pembangunan gedung baru dalam menunjang kegiatan belajar mengajar dan meningkatkan citra lembaga pada kalangan masyarakat atau audiens.

Kemajuan teknologi memungkinkan terjadinya otomatisasi hampir pada seluruh bidang. Salah satunya yaitu inovasi pendekatan teknologi yang dapat menggabungkan digital, fisik, dan biologi secara fundamental. Hecklau menjelaskan tantangan abad 21 diantaranya globalisasi terus berlanjut,

meningkatnya kebutuhan akan inovasi, tingginya permintaan orientasi layanan, kebutuhan kerjasama dan kolaboratif, perkembangan teknologi, perubahan iklim, dan kelangkaan sumber daya profesional, serta keamanan data dan privasi.<sup>1</sup> Pada pembahasan kali ini kita akan fokus terhadap tantangan orientasi layanan dimana saat ini kita ketahui bahwa tingkat layanan pendidikan di Indonesia masih tergolong rendah walaupun setiap lembaga telah berupaya untuk mengembangkan sistem pendidikan bermutu

Pendidikan yang bermutu tidak hanya dinilai dari kualitas lulusannya, namun juga menenai bagaimana sekolah mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dan bagaimana sekolah melayani pelanggan sesuai standar mutu yang berlaku. Dalam konteks ini pelanggan yaitu pelanggan internal seperti tenaga kependidikan dan pelanggan eksternal seperti peserta didik, wali/orang tua, masyarakat, dan para pemakai lulusan.<sup>2</sup>

Fajri mengelompokkan permasalahan pendidikan menjadi dua, yaitu permasalahan mikro dan makro. Masalah mikro adalah masalah yang ditimbulkan dalam komponen pendidikan sebagai suatu sistem, seperti permasalahan kurikulum. Sedangkan makro merupakan masalah yang ditimbulkan dalam pendidikan sebagai suatu sistem dengan sistem lain yang lebih luas seperti tidak meratanya penyelenggaraan pendidikan. Menurut hasil survei tentang sistem pendidikan menengah di dunia pada tahun 2018 yang dipublikasikan oleh PISA (*Programme for International Student Assessment*) pada tahun 2019, Indonesia menempati posisi yang rendah yaitu ke-74 dari 79

---

<sup>1</sup> Abdul Majir, *Paradigma Manajemen Pendidikan Abad 21* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 112.

<sup>2</sup> Wahjosumidjo, *Kepemimpinan Kepala Sekolah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 176.

negara. Artinya Indonesia berada pada posisi terendah ke-6 dibandingkan negara lain. Hal ini menjadi kondisi yang memprihatinkan dan sangat disayangkan dimana terdapat sumber daya manusia yang cukup banyak sehingga mampu meningkatkan kualitas SDM di Indonesia namun nyatanya tidak seperti itu.<sup>3</sup>

Salah satu isu penting dalam dalam penyelenggaraan pendidikan yaitu peningkatan mutu pendidikan. Pada UU nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 4 ayat 6 menegaskan bahwa: Pendidikan masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan. Namun kenyataannya pada 7 tahun terakhir menunjukkan kemerostan mutu pendidikan baik pada bidang studi jenjang pendidikan dasar dan menengah. Hal ini terjadi karena pengelolaan pendidikan yang dilakukan lebih menitikberatkan pada aspek kuantitas daripada kualitas, dan kurangnya perhatian terhadap upaya peningkatan kualitas proses belajar mengajar dan perbaikan kualitas manajemen sekolah.<sup>4</sup>

Dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan diperlukan adanya tenaga pendidik dan kependidikan yang berkualitas supaya dapat menghasilkan kinerja yang baik dalam menunjang seluruh kegiatan sekolah. SMAN 1 Badegan merupakan lembaga pendidikan yang lokasinya jauh dari pusat kota namun memiliki banyak prestasi yang membuat penulis tertarik untuk meneliti lembaga pendidikan tersebut mengenai bagaimanakah strategi dan evaluasi pendidikan yang dilakukan oleh lembaga untuk mencetak mutu pendidikan

---

<sup>3</sup> Fitria Nur Auliah Kurniawati, "Meninjau Permasalahan Rendahnya Kualitas Pendidikan di Indonesia dan Solusi," *AoEJ: Academy of Education Journal*, 13, no. 1 (2022): 2.

<sup>4</sup> Mulyadi, *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Budaya Mutu* (Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2010), 127.



yang unggul dipinggiran wilayah Ponorogo. Selain itu berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa mayoritas tenaga pendidik dan kependidikan di SMAN 1 Badegan berstatus PNS dan memiliki sertifikasi yang baik sehingga dianggap sebagai guru penggerak, fasilitator tingkat nasional, instruktur, guru pengajar praktik, dan sebagainya menurut program guru kemendikbud.

Mutu layanan merupakan faktor yang penting dalam pendidikan. Menurut Witt & Colby mutu layanan pendidikan merupakan *outcome* interaksi antara lingkungan belajar yang kondusif, materi pembelajaran, peserta didik dan pendidik, serta proses pembelajaran di kelas. Dalam kebijakan Akreditasi Sekolah dijelaskan bahwa mutu pelayanan pendidikan merupakan jaminan bahwa proses penyelenggaraan pendidikan di suatu sekolah sesuai dengan yang seharusnya terjadi dan sesuai dengan apa yang diharapkan.<sup>5</sup>

Kondisi kualitas lembaga pendidikan dipengaruhi oleh beberapa hal, diantaranya kurangnya efektivitas para tenaga pengajar dalam memberikan pelayanan pengajaran, ketidakcocokan pengelolaan gedung, pengembangan staf, kurang tersedianya sarana dan prasarana sebagai media pendukung KBM, lingkungan belajar yang tidak kondusif, dan lemahnya perancangan kurikulum. Selain itu juga terdapat faktor eksternal yang berupa rendahnya kondisi ekonomi yang mempengaruhi perkembangan kualitas pendidikan.

Berbicara faktanya, SMAN 1 Badegan merupakan lembaga pendidikan yang lokasinya terletak di pinggiran kota, namun prestasinya tidak kalah unggul dengan sekolah-sekolah yang terletak di pusat kota Ponorogo. Tentunya hal ini merupakan salah satu upaya dari kepala sekolah SMAN 1 Badegan dalam

---

<sup>5</sup> Suarga, "Efektivitas Penerapan Prinsip-prinsip Kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap Peningkatan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan," *Jurnal Idaarah* 1, no. 1 (Juni 2017): 24.

meningkatkan mutu pendidikan. Terdapat beberapa prestasi unik yang diraih oleh peserta didik dari SMAN 1 Badegan yang menggegerkan Universitas Indonesia Jakarta dengan 18 peserta didik yang mengikuti babak Grand Final Lomba Esai Tingkat Nasional yang digelar oleh Prodi S1 Teknik Metalurgi dan Material UI Jakarta. Selain prestasi tersebut juga terdapat prestasi lain yang menghebohkan dari SMAN 1 Badegan yaitu 5 finalis lomba *Business Plan Competition* di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.<sup>6</sup> Keberhasilan strategi yang dilakukan sangat bergantung pada kemampuan pemimpin dalam membangun komitmen, menghubungkan strategi dengan visi, dan mengatur sumber daya atau sumber lain yang dapat mendukung terlaksananya strategi.<sup>7</sup>

Mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan tergolong sangat bagus apalagi bila dibandingkan dengan sekolah disekitarnya yang mana berada di pinggiran kota Ponorogo. Hal ini dapat kita ketahui dari adanya media sosial yang selalu *up to date*, pelayanan terhadap kebutuhan penelitian, dan sebagainya. Dari hasil observasi peneliti dapat diketahui bahwa pelayanan pendidikan SMAN 1 Badegan telah berjalan dengan baik, diketahui dari pelayanan terhadap siswa (anggota internal lembaga) maupun dengan anggota eksternal. Selain itu terdapat penambahan fasilitas pendidikan yang menandakan bahwa SMAN 1 Badegan melakukan perbaikan secara berkesinambungan untuk menunjang dan meningkatkan kualitas sekolah sebagai lembaga pendidikan yang unggul.

---

<sup>6</sup> Redaksi Media Ponorogo, "UI Geger, 18 Finalis Lomba Esai Nasional Diborong SMAN 1 Badegan", [mediaponorogo.com](http://mediaponorogo.com) Informasi Berita Ponorogo diakses pada (18 November 2022 pukul 14.56).

<sup>7</sup> Sofanj Amari, *Peningkatan Mutu Pendidikan Dasar* (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2013), 18.

Atas dasar keunikan tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji secara mendalam mengenai bagaimakah cara atau teknik pelayanan yang diterapkan di SMAN 1 Badegan sehingga para siswanya dapat memberikan kontribusi yang besar pada lingkungan masyarakat, serta hasil penerapan strategi dan evaluasi yang dilakukan oleh lembaga untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan. Dari paparan latar belakang ini maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Badegan”.

## **B. Fokus Penelitian**

Untuk merinci dan mendalami penelitian kualitatif, peneliti menetapkan fokus penelitian yang merupakan domain tunggal atau beberapa domain mengenai situasi sosial yang terjadi. Fokus penelitian sangat penting dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan dan menganalisis hasil penelitian masalah yang berkaitan dengan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan, pelaksanaan strategi, hasil penerapan strategi, dan evaluasi hasil implementasi strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan.

## **C. Rumusan Masalah**

Berangkat dari latar belakang masalah tersebut, maka ada sejumlah pertanyaan penelitian penting yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan?

2. Bagaimana pelaksanaan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan?
3. Bagaimana hasil penerapan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan?
4. Bagaimana evaluasi dari penerapan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berangkat dari latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bentuk strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan.
3. Untuk mengetahui hasil penerapan strategi kepala sekolah dalam peningkatan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan.
4. Untuk mengetahui evaluasi dari penerapan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Secara Teoritis

Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi lembaga dalam Strategi Peningkatan Mutu Layanan

Pendidikan. Sehingga lembaga dapat mengetahui cara dan langkah-langkah dalam mengembangkan mutu pendidikan terutama dalam fasilitas pelayanan. Penelitian ini juga dapat bermanfaat sebagai landasan teori yang dapat digunakan ketika terdapat penelitian lain yang sejenis dengan penelitian ini.

## 2. Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini bermanfaat untuk memberikan gambaran kepada berbagai pihak di antaranya sebagai berikut:

- a. Bagi IAIN Ponorogo, diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi atau masukan dalam membuat serta merancang kebijakan dan program pelayanan pendidikan yang dapat dikembangkan di perguruan tinggi.
- b. Bagi Sekolah, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam mengembangkan mutu layanan pendidikan sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.
- c. Bagi para Peneliti dan Masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan secara teoritis dan aplikatif bagi para peneliti maupun masyarakat pada umumnya dalam memberikan kritik dan saran yang membangun demi menciptakan lembaga pendidikan yang bermutu.

## F. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penulisan skripsi dan agar dapat dicerna secara runtut, maka diperlukan sebuah sistematika pembahasan. Dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan menjadi tiga bab yang masing-masing bab terdiri dari sub bab yang saling berkaitan satu sama lain. Sistematika pembahasan skripsi hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pada bab I terkait dengan Pendahuluan yang merupakan gambaran umum untuk memberikan pola pemikiran bagi laporan hasil penelitian secara keseluruhan. Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II terkait dengan Kajian Pustaka yang membahas mengenai kajian teori dan kajian penelitian terdahulu.

Bab III memuat tentang metode penelitian, dalam bab ini berisi tentang: Pendekatan dan Jenis Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Data dan Sumber Data, Prosedur Pengumpulan Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Pengecekan Keabsahan Penelitian, dan Tahap Penelitian.

Bab IV memuat tentang hasil penelitian dan pembahasan. Pada bab ini berisi mengenai gambaran umum latar penelitian, deskripsi data, dan pembahasan.

Terakhir bab V berisi penutup, pada bab ini dimaksudkan untuk mempermudah pembaca dalam memahami intisari dari penelitian ini yang beri



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Strategi Kepala Sekolah

###### a. Pengertian Strategi

Pada tahun 1987, H. Mintzberg, seorang ahli manajemen dan bisnis yang juga seorang Profesor pengajar mengemukakan definisi strategi secara kompleks dan luas melalui lima komponen 5P, yaitu perencanaan, cara pandang, pola, *positioning*, dan *plays*. Seiring dengan perkembangan zaman dan perubahan teknologi digital yang semakin pesat, Mintzberg menambahkan 2P untuk melengkapi definisinya mengenai strategi dengan menyesuaikan terhadap perkembangan zaman. 2P tambahan tersebut yakni *using power* dan politik. Dari pendapat tersebut strategi didefinisikan sebagai suatu konsep yang kompleks dan terdiri dari berbagai aspek atau unsur (suatu kesatuan kompleks yang menentukan arah organisasi atau lembaga di masa depan). Maka untuk menunjang ketercapaian tujuan, suatu lembaga harus menentukan arah dan sasaran yang akan dicapai di masa mendatang melalui strategi yang kreatif.<sup>8</sup>

Dalam pelaksanaan strategi memerlukan tahapan atau rumusan tertentu supaya strategi yang dilakukan dapat menghasilkan *output* yang

---

<sup>8</sup> Falih Suaedi, *Dinamika Manajemen Strategis Sektor Publik di Era Perubahan* (Surabaya: Airlangga University Press, 2019), 9.

sesuai dengan harapan lembaga. Perumusan strategi merupakan proses penyusunan langkah-langkah kedepan yang dimaksudkan untuk membangun visi dan misi lembaga, menentukan tujuan strategis dan keunggulan lembaga, serta merancang strategi untuk mencapai tujuan lembaga secara optimal.<sup>9</sup>

Strategi adalah alat prediksi yang mengkaji mengenai kekuatan, peluang, kelemahan, dan tantangan yang dihadapi oleh lembaga dalam lingkungannya. Strategi dapat terdiri dari tiga aspek, yaitu perumusan strategi, implementasi strategi, dan monitoring (evaluasi atau monev) yang sangat bermanfaat dalam upaya pencapaian tujuan dan sasaran lembaga sehingga harus dikelola secara baik untuk mencapai kinerja manajemen yang unggul. Strategi berkaitan erat dengan bagaimana melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Rismi Somad mendefinisikan bahwa strategi merupakan seni untuk mengelola sumber daya yang ada supaya dapat mencapai sasaran yang dituju secara efektif dan efisien.<sup>10</sup>

Secara umum strategi merupakan proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang disertai penyusunan upaya atau cara bagaimana supaya tujuan tersebut dapat dicapai. Siagian menyatakan bahwa strategi merupakan serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak

---

<sup>9</sup> Heri Indarto, *Kebijakan Kepala Sekolah dan Mutu Pendidikan* (Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2019), 49.

<sup>10</sup> Bagus Eko Dono, *Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Prestasi Siswa* (Bogor: Guepedia, 2021), 123.

dan diimplementasikan kepada seluruh jajaran lembaga atau organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Secara khusus strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (semakin meningkat) dan secara terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang mengenai apa yang diinginkan oleh pelanggan. Menurut Robinson dan Peace, strategi merupakan rencana lembaga yang mencerminkan kesadaran lembaga mengenai kapan, bagaimana, harus apa, dan di mana harus bersaing untuk mencapai tujuan tertentu. Morrisay mengemukakan strategi sebagai arah dan ruang lingkup lembaga dalam jangka panjang yang mencapai keuntungan melalui sumber daya yang ada untuk memenuhi kebutuhan. Syafrizal juga mengemukakan pengertian strategi yakni cara untuk mencapai tujuan berdasarkan faktor internal dan eksternal lembaga.<sup>11</sup>

Dalam upaya pencapaian visi, misi, dan tujuan lembaga tentunya menggunakan berbagai kegiatan dalam bentuk strategi yang mencakup trik, siasat, dan cara-cara mencapai hal tersebut. Beberapa lembaga pendidikan pasti memiliki tujuan yang sama, namun strategi yang digunakan mungkin berbeda-beda tergantung karakteristik pelaksana lembaga tersebut (pemimpin dan sumber daya pendukung). Apabila sebuah strategi berdasarkan tujuan lembaga telah ditentukan maka sebuah strategi bukan lagi rencana belaka, tetapi harus sampai

---

<sup>11</sup> April Winge Adindo, *Kewirausahaan dan Studi Kelayakan Bisnis untuk Memulai dan Mengelola Bisnis* (Yogyakarta: Deepublish, 2021), 39.

pada kegiatan penerapan dan pembuktian hasil program yang menggunakan strategi yang dimaksud.<sup>12</sup>

Untuk merealisasikan visi sekolah maka kepala sekolah dapat menentukan strateginya kedalam 3 tahapan yaitu strategi prakondisi, strategi inti, dan strategi pendukung. Strategi prakondisi merupakan tindakan untuk memajukan disiplin dan memotivasi. Strategi inti mencakup strategi akademik dan non-akademik dalam meningkatkan prestasi siswa. Strategi akademik dapat meliputi pemahaman materi dan pengayaan, sedangkan strategi non-akademik merupakan kegiatan ekstrakurikuler yang diadakan oleh sekolah dalam menunjang bakat dan minat siswa supaya dapat berkembang secara optimal dan menambah prestasi. Strategi pendukung merupakan penyediaan fasilitas sarana dan prasarana, struktur sekolah, dan membangun budaya yang positif. Strategi pendukung dilakukan untuk memfasilitasi dan mengembangkan perubahan secara efektif.<sup>13</sup>

Dari penjelasan diatas penulis menarik kesimpulan bahwa strategi merupakan susunan rencana yang berisi mengenai cara-cara lembaga untuk mencapai tujuan tertentu yang dianalisis berdasarkan faktor internal dan eksternal lembaga menggunakan sumber daya yang tersedia. Tergantung pada situasinya, penyusunan strategi dapat dilakukan perseorangan maupun kelompok untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien.

---

<sup>12</sup> Indarto, *Kebijakan Kepala Sekolah dan Mutu Pendidikan*, 47.

<sup>13</sup> Hasan Hariri, Ridwan, dan Dedy H. Karwan, *Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Guru dalam Mendongkrak Prestasi Siswa* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018), 30.

## b. Pengertian Kepala Sekolah

Kepala sekolah dituntut untuk memimpin sekaligus mengelola dan mengorganisir pelaksanaan program sekolah yang diselenggarakan. Dalam hal ini, kepala sekolah harus mampu menjadi supervisor untuk mewujudkan proses KBM yang efektif dan efisien sehingga tercipta produktivitas belajar yang akhirnya dapat meningkatkan mutu pendidikan lembaga. Dalam peningkatan kualitas layanan sekolah, kepala sekolah sebagai manajer bertanggung jawab terhadap perkembangan guru dan peserta didik. Hal yang menjadi otoritas kepala sekolah adalah merumuskan visi kepemimpinannya, menyiapkan lembaga pendidikan yang layak dalam penyelenggaraan program dan pembelajaran.<sup>14</sup> Kepala sekolah merupakan tenaga edukatif yang mempunyai peran untuk mengelola dan mengatur sekolah supaya tercipta suasana yang kondusif sehingga tercapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.<sup>15</sup>

Kepala sekolah adalah tokoh sentral dalam peningkatan mutu pendidikan di sekolah. Berhasil atau tidaknya sebuah lembaga pendidikan khususnya pada satuan pendidikan akan sangat dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki kepala sekolah tersebut. Dalam KBBI, kepala sekolah berasal dari dua kata yaitu “kepala” dan “sekolah”. Kata kepala dapat diartikan ketua atau pemimpin dalam suatu organisasi atau sebuah lembaga. Sedang sekolah adalah sebuah lembaga di mana

---

<sup>14</sup> Annisa Nurul, Wahira, dan Muh Ardiansyah, “Strategi Perencanaan Kepala Sekolah dalam Peningkatan Mutu Pendidikan,” *Pinsi Journal of Education* 2, no. 1 (2022): 3–4.

<sup>15</sup> Suarga, “Efektivitas Penerapan Prinsip-prinsip Kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap Peningkatan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan,” 25.

menjadi tempat menerima dan memberi pelajaran. Jadi secara umum kepala sekolah dapat diartikan pemimpin sekolah atau suatu lembaga di mana tempat menerima dan memberi pelajaran. Wahjosumidjo mengartikan bahwa kepala sekolah adalah seorang tenaga fungsional guru yang diberi tugas untuk memimpin suatu sekolah, tempat diselenggarakannya proses belajar mengajar, atau tempat terjadinya interaksi antara guru yang memberi pelajaran dan murid yang menerima pelajaran.<sup>16</sup>

Adapun kewenangan kepala sekolah sebagai pemimpin untuk mencapai tujuan sekolah adalah mengatur dan mengelola tiga hal pokok, yaitu personil, sarana dan dana. Sebagai seorang manager, kepala sekolah harus mampu dan mempunyai kemampuan manajemen yang memadai untuk menjalankan tugasnya. Kemampuan ini sangat mendukung pada saat mengatur personil atau SDM yang dimiliki sekolah. Kepala sekolah adalah sosok yang diberi kepercayaan dan kewenangan oleh banyak orang untuk membawa sekolah ke arah tujuan yang ingin dicapai.

Sebagai seorang pemimpin, kepala sekolah mempunyai pengaruh yang dominan dalam meningkatkan mutu hasil belajar, dan merupakan orang yang bertanggung jawab terhadap keberhasilan sekolah yang dipimpinnya dalam mencapai tujuan pendidikan. William menyatakan *“The leader behavior of school principal is one determinant of the ability of a school to attain its stated educational goals”*. Pendapat

---

<sup>16</sup> Azharuddin, “Peran dan Fungsi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kompetensi Guru,” *Jihafas* 3, no. 2 (Desember 2020): 159.



tersebut menggambarkan bahwa setiap perilaku kepala sekolah sebagai pemimpin pendidikan diarahkan untuk membantu pencapaian tujuan pendidikan, sehingga kepala sekolah berkewajiban dalam membina, mengarahkan, menugasi, memeriksa, dan mengukur hasil kerja para guru di sekolah yang dipimpinnya.<sup>17</sup>

Barth menyatakan bahwa peran terpenting kepala sekolah adalah sebagai pembelajar utama artinya kepala sekolah harus tetap aktif dan terlibat dalam pengambilan keputusan lembaga. Sametz dalam studi kepemimpinan yang efektif menyimpulkan bahwa kepemimpinan yang efektif ditentukan oleh bawahannya (cara nyata memberikan perubahan terhadap lembaga termasuk warga sekolah dalam menjalankan program sekolah sebagai bentuk perwujudan pencapaian visi dan misi lembaga).<sup>18</sup>

Dalam menyikapi berbagai tantangan pendidikan, kepala sekolah perlu melakukan refleksi dan kepemimpinan diri. Kepala sekolah harus berani menghadapi berbagai hambatan dan tantangan pendidikan yang muncul. Selain itu, kepala sekolah juga perlu melakukan pengembangan budaya kolaboratif berdasarkan filosofi yang saling ketergantungan antara guru dan staf administrasi titik budaya saling ketergantungan yakni menciptakan hubungan timbal balik dalam artian pertanggungjawaban pekerjaan yang perlu ditingkatkan secara terus-menerus. Kepala sekolah juga harus mampu meminimalisasi disparitas

---

<sup>17</sup> Anik Muflihah dan Arghob Khofya Haqiqi, "Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Manajemen Mutu Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah," *Quality* 7, no. 2 (2019): 53.

<sup>18</sup> Alben Ambarita, *Kepemimpinan Kepala Sekolah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 196.

antara guru dan karyawan sekolah, membuat lingkungan di sekeliling mereka sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan kerja.

Short dan Greer mengembangkan gagasan pemberdayaan sebagai kunci penting efektivitas sekolah dan menekankan peran utama pelanggan dalam mewujudkan kualitas yang diharapkan. Titik maka disarankan kepala sekolah dapat menjalankan kepemimpinannya dengan:<sup>19</sup>

- 1) Membangun kepercayaan seluruh anggota lembaga
- 2) Mengembangkan komunikasi bagi seluruh warga sekolah dalam upaya pemberdayaan
- 3) Berani mengambil resiko
- 4) Membangun dukungan dan komitmen untuk mencapai perubahan yang lebih baik, dan
- 5) Pemecahan masalah.

Dapat diartikan bahwa kepala sekolah merupakan seseorang yang memimpin lembaga pendidikan dengan mencurahkan segenap pemikiran dan analisisnya untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu sekolah sehingga lembaga pendidikannya memiliki citra sebagai lembaga pendidikan yang unggul dan bermutu. Selain itu, kepala sekolah memiliki berbagai peranan dan tanggungjawab terhadap para bawahannya untuk membimbing mereka dalam mengembangkan potensi diri sehingga menjadi guru profesional, peserta didik yang berpotensi, dan sebagainya. Beberapa peran kepala sekolah yaitu

---

<sup>19</sup> Alben Ambarita, *Kepemimpinan Kepala Sekolah*, 198.

sebagai manajer, supervisor, motivator, inovator, educator, dan sebagainya sehingga kepala sekolah dituntut untuk menjadi insan yang berpendidikan dan berpengalaman luas serta memiliki kemampuan untuk menggerakkan orang lain supaya mau bekerjasama untuk mencapai tujuan.

c. Pengertian Strategi Kepala Sekolah

Di sekolah terdapat sejumlah orang yang bekerja pada peran dan posisi masing-masing. Sekolah dapat diartikan sebagai sebuah tim kerja (*teamwork*) dan terdapat kekuatan yang memengaruhi kinerja sekolah itu sendiri yaitu komitmen. Komitmen bisa diartikan sebagai 1) Keyakinan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai lembaga, 2) Kesiediaan untuk bekerja dan menjadi bagian dari lembaga, dan 3) Bersungguh-sungguh untuk tetap menjadi anggota lembaga.<sup>20</sup>

Menurut Slameto, strategi merupakan rencana tentang pendayagunaan dan penggunaan potensi dan sarana yang ada untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Strategi sebagai rencana besar organisasi untuk mengatasi tantangan saat ini dan sekaligus mencapai keberhasilan visi dan misi lembaga di masa yang akan datang. Strategi merupakan pola umum rentetan kegiatan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Kepala sekolah sebagai seorang pimpinan di suatu lembaga pendidikan perlu mempunyai strategi tertentu untuk mengembangkan motivasi pendidik dan tenaga kependidikan di lingkungan kerjanya. Kepala sekolah dilukiskan sebagai orang yang

---

<sup>20</sup> Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), 37.

memiliki harapan tinggi bagi para staf dan para siswa. Sebagai kepala sekolah diuntut untuk mampu melakukan sebuah perubahan dan terobosan guna peningkatakan mutu dan kualitas sekolah.<sup>21</sup> Maka dapat disimpulkan bahwa strategi kepala sekolah merupakan metode atau cara yang digunakan oleh kepala sekolah dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan sebagai upaya untuk meminimalisir kegagalan.

Kepala sekolah merupakan pimpinan lembaga yang menentukan arah kedepannya kemana lembaga tertuju. Maka dalam hal ini kepala sekolah menjadi motor penggerak sekaligus evaluator dari bawahannya sehingga sebagai seorang pemimpin, kepala sekolah harus mempunyai karisma yang positif supaya dapat mempengaruhi orang lain untuk melakukan tindakan demi tercapainya tujuan yang diharapkan. Guru merupakan salah satu komponen yang berpengaruh terhadap lingkup sekolah. Maka untuk meningkatkan kinerja guru, kepala sekolah harus mempunyai strategi dalam meningkatkan kinernya guru supaya tercipta pengajaran pendidikan yang optimal. Selain guru, siswa juga merupakan komponen penting dalam lembaga. Dengan adanya berbagai komponen yang saling berpengaruh terhadap kinerja lembaga maka sekolah harus berupaya untuk memberikan layanan dan fasilitas yang memadai untuk mendukung program dan kegiatan lembaga

---

<sup>21</sup> Sri Banun, Yusrizal, dan Nasir Usman, "Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan pada SMP Negeri 2 Unggul Mesjid Raya Kabupaten Aceh Besar," *Jurnal Administrasi Pendidikan* 4, no. 1 (Februari 2016): 139.

supaya dapat berjalan secara efektif, efisien, serta mencapai tujuan lembaga secara optimal.<sup>22</sup>

Kepala sekolah adalah penanggung jawab seluruh kegiatan proses Pendidikan di sekolah, sehingga peranannya sangat dominan bagi terselenggaranya seluruh kegiatan di Sekolah, segala permasalahan yang dihadapi oleh seluruh komponen yang terlibat di sekolah harus mampu dipecahkan dan diatasi oleh kepala sekolah, sehingga situasi menjadi kondusif bagi pengembangan seluruh potensi sumber daya yang terkait. Dengan sumber daya yang bervariasi, kepala sekolah dituntut untuk menyatukan menjadi suatu kekuatan yang terintegrasi dan terarah pada proses pencapaian bersama, dia harus mampu mengembangkan visi dan misi tidak hanya sekedar menyatakannya. Upaya menjadikan seluruh komponen di sekolah menjadi suatu pedoman memerlukan pemahaman karakteristik dan potensi setiap individu serta pemahaman dan penguasaan tentang bagaimana membuat semua itu bersinergi sehingga dapat terwujud satu tujuan (pelaksanaan misi) yang sesuai dengan yang diharapkan. Semua itu menunjukkan bahwa peran kepala sekolah sangat penting dan sangat berat dalam mengelola sekolah guna mencapai tujuan pendidikan sekolah.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Herawati Syamsul, "Penerapan Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Guru pada Jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP)," *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 1, no. 2 (18 Desember 2017): 276–278, <https://doi.org/10.24252/idaarah.v1i2.4271>.

<sup>23</sup> Rahmat Hidayat et.al., "Strategi Kepala Sekolah dan Implementasinya dalam Peningkatan Kompetensi Guru," *Jurnal Idaarah* 3, no. 2 (Desember 2019): 182.

Kepala sekolah perlu menerapkan strategi dalam fungsinya sebagai pemimpin ini berarti bahwa kepemimpinan adalah seni dan ilmu penyusunan, penerapan, dan pengevaluasian keputusan-keputusan lintas fungsional yang dapat memungkinkan suatu lembaga pendidikan mencapai tujuannya. Kepemimpinan adalah proses penetapan tujuan organisasi, pengembangan kebijakan dan perencanaan untuk mencapai sasaran tersebut, serta mengalokasikan sumber daya untuk menerapkan kebijakan dan merencanakan pencapaian tujuan organisasi. Kepemimpinan mengkombinasikan aktivitas-aktivitas dari berbagai bagian fungsional suatu bisnis untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan memberikan arahan menyeluruh untuk lembaga pendidikan dan terkait erat dengan kompetensi guru. Kepemimpinan berbicara tentang gambaran besar apa yang akan dilakukan. Inti dari kepemimpinan adalah mengidentifikasi tujuan organisasi, sumber dayanya, dan bagaimana sumber daya yang ada tersebut dapat digunakan secara paling efektif untuk memenuhi tujuan strategis. Kepemimpinan di saat ini harus memberikan fondasi dasar atau pedoman untuk pengambilan keputusan dalam organisasi.<sup>24</sup>

Pemimpin sebagai orang yang memiliki jabatan tertinggi dalam sekolah/madrasah harus memiliki kemampuan untuk dijadikan teladan, itulah sebabnya pemimpin harus memiliki akhlak yang mulia. Selain itu, sebagai orang yang memiliki jabatan tertinggi, tidak ada lagi orang yang memerintah seorang pemimpin. Itulah sebabnya pemimpin harus

---

<sup>24</sup> Rahmat Hidayat et.al., 177.

mampu mengendalikan dirinya sendiri. Dengan kemampuan mengendalikan dirinya sendiri, pemimpin mampu untuk memerintah/memotivasi dirinya sendiri atau melarang/mengendalikan dirinya sendiri. Demikian pula kondisi-kondisi lainnya semacam keinginan kuat untuk mengembangkan diri, bersikap terbuka, menciptakan inovasi, bekerja keras, memiliki motivasi yang kuat untuk sukses, pantang menyerah dan selalu mencari solusi, memiliki kepekaan sosial, merulakan karakteristik-karakteristik pokok yang harus dimiliki oleh pemimpin dilembaga manapun.<sup>25</sup>

Strategi kepala sekolah adalah tahapan atau cara-cara yang disusun oleh kepala sekolah dan diimplementasikan oleh kepala sekolah (dapat beserta waka, dan warga sekolah) untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Strategi ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa bagian tergantung tujuan apa saja yang ingin dicapai. Contohnya ketika akan melakukan peningkatan pelayanan pendidikan, peningkatan kompetensi guru, pembimbingan potensi peserta didik, dan lain sebagainya yang dilakukan demi kesuksesan program-program sekolah sehingga sekolah dapat menunjukkan bahwa lembaganya dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan mengikuti perkembangan zaman dan taat hukum.

---

<sup>25</sup> Siti Julaiha, "Konsep Kepemimpinan Kepala Sekolah," *Tarbiyah Wa Ta'lim: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Pembelajaran* 6, no. 3 (10 Oktober 2019): 60, <https://doi.org/10.21093/twt.v6i3.1734>.

d. Bentuk Strategi Kepala Sekolah

Menurut Imam Musbikin terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh kepala sekolah untuk meningkatkan mutu pendidikan, yaitu meningkatkan profesionalisme dan kesejahteraan guru. Peningkatan profesionalisme guru dapat dilakukan melalui 3 program, diantaranya program *preservice education*, *inservice education*, dan *inservice training*. Program *preservice education* merupakan pendidikan prajabatan yang ditempuh oleh guru. Program ini dilakukan untuk membekali calon guru dan memperbaiki mutu guru. Lalu untuk dua program yang berikutnya dilakukan ketika guru telah berada diposisinya sebagai pengajar pendidikan. Kedua program tersebut ditempuh melalui pelantikan dan pendidikan tambahan seperti diklat atau *workshop*, kursus kependidikan, studi banding, dan lain sebagainya.<sup>26</sup>

Menurut Syafaruddin, perbaikan mutu pendidikan dengan pendekatan TQM dilakukan melalui:<sup>27</sup>

- 1) Menyamakan komitmen mutu oleh pengelola lembaga, para guru, dan *stakeholders* yang mencakup visi, misi, tujuan, dan sasaran,
- 2) Mengusahakan adanya program peningkatan mutu lembaga pendidikan,
- 3) Meningkatkan pelayanan administrasi sekolah,

---

<sup>26</sup> Nurul Hidayah, *Kepemimpinan Visioner Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), 146.

<sup>27</sup> Yudhi Fachrudin, "Strategi Peningkatan Mutu Sekolah Berbasis Pesantren," *Dirasah* 4, no. 2 (2021): 98.



- 4) Kepemimpinan lembaga pendidikan yang efektif,
- 5) Ada standar mutu lulusan,
- 6) Jaringan kerja sama yang baik dan luas,
- 7) Penataan organisasi yang baik (tata kerja), dan
- 8) Menciptakan iklim dan budaya sekolah yang kondusif.

Untuk menunjang pengembangan profesionalisme guru, maka sekolah perlu memerhatikan kebutuhan dasar guru terutama dengan kesejahteraan hidupnya. Adapun kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik (psikologis), kebutuhan rasa aman (kebebasan batin), kebutuhan sosial, kebutuhan harga diri (penilaian diri), dan kebutuhan aktualisasi diri (mengembangkan dan merealisasikan kemampuannya).<sup>28</sup>

Ada beberapa strategi dalam mengelola dan mengembangkan lembaga pendidikan Islam baik berupa pesantren, madrasah atau sekolah, yaitu:

- 1) Merumuskan visi, misi dan tujuan lembaga yang jelas, serta berusaha keras mewujudkannya melalui kegiatan riil sehari-hari.
- 2) Membangun kepemimpinan yang benar-benar profesional (terlepas dari intervensi ideologi, politik, organisasi, dan mazhab dalam menempuh kebijakan lembaga).
- 3) Menyiapkan pendidik yang benar-benar berjiwa pendidik sehingga mengutamakan tugas-tugas pendidikan dan bertanggung jawab terhadap kesuksesan peserta didiknya.

---

<sup>28</sup> Abdul Samad Asaf, "Upaya Pemenuhan Kebutuhan Dasar Manusia," *Jurnal Ilmiah Cakrawarti* 2, no. 2 (7 Juli 2020): 27, <https://doi.org/10.47532/jic.v2i2.126>.

- 4) Berusaha keras untuk memberi kesadaran pada para siswa bahwa belajar merupakan kewajiban paling mendasar yang menentukan masa depan mereka.
- 5) Merumuskan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik dan masyarakat.
- 6) Menggali strategi pembelajaran yang dapat mengakselerasi kemampuan siswa yang masih rendah menjadi lulusan yang kompetitif.
- 7) Membangun sarana dan prasarana yang memadai untuk kepentingan proses pembelajaran, terutama ruang kelas, perpustakaan, dan laboratorium.
- 8) Mengorientasikan strategi pembelajaran pada tradisi pengembangan ilmu pengetahuan, kreativitas, dan keterampilan.
- 9) Memperkuat metodologi baik dalam hal pembelajaran, pemikiran maupun penelitian.
- 10) Mengkondisikan lingkungan belajar yang aman, nyaman dan menstimulasi belajar.
- 11) Mengkondisikan lingkungan yang islami baik dalam beribadah, bekerja, pergaulan sosial, maupun kebersihan.
- 12) Berusaha meningkatkan kesejahteraan pegawai di atas rata-rata kesejahteraan pegawai lembaga pendidikan lain.
- 13) Mewujudkan etos kerja yang tinggi di kalangan pegawai melalui kontrak moral dan kontrak kerja.

- 14) Berusaha memberikan pelayanan yang prima kepada siapapun, baik jajaran pimpinan, guru, karyawan, siswa maupun tamu serta masyarakat luas.
- 15) Meningkatkan promosi untuk membangun citra (image building).
- 16) Memublikasikan kualitas proses dan hasil pembelajaran kepada publik secara terbuka.
- 17) Membangun jaringan kerjasama dengan pihak-pihak lain yang menguntungkan, baik secara finansial maupun sosial.
- 18) Menjalin hubungan erat dengan masyarakat untuk mendapat dukungan secara maksimal.
- 19) Beradaptasi dengan budaya lokal dan kebhinekaan.
- 20) Menyingkronkan kebijakan-kebijakan lembaga dengan kebijakan-kebijakan pendidikan nasional.<sup>29</sup>

Berdasarkan langkah-langkah di atas, maka strategi peningkatan mutu dalam pendidikan meliputi: input, proses dan output. Input pendidikan adalah segala sesuatu karakteristik yang tersedia dari lembaga pendidikan yang diperlukan untuk berlangsungnya proses input sumber daya, meliputi: sumber daya manusia (tenaga kependidikan, guru, karyawan, dan siswa) dan sumber daya selebihnya (peralatan, perlengkapan, dana, bahan dan sebagainya). Input perangkat lunak meliputi struktur pesantren atau sekolah, peraturan tata tertib, deskripsi tugas, rencana, program, dan sebagainya.

---

<sup>29</sup> Fachrudin, "Strategi Peningkatan Mutu Sekolah Berbasis Pesantren," 100.

Input merupakan harapan-harapan berupa visi, misi, tujuan dan sasaran-sasaran yang ingin dicapai oleh sekolah. Kesiapan input agar proses dapat berlangsung dengan baik. Oleh karena itu, tinggi rendahnya mutu input dapat diukur dari tingkatan kesiapan input. Maka tinggi kesiapan input, makin tinggi pula mutu input tersebut. Output pendidikan adalah merupakan kinerja sekolah. Kinerja sekolah adalah prestasi sekolah yang dihasilkan dari proses atau perilaku sekolah. Kinerja sekolah dapat diukur dari kualitasnya, efektivitasnya, produktivitasnya, efesiansinya, inovasinya, kualitas kehidupan kerjanya, dan moral kerjanya.<sup>30</sup>

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa bentuk strategi kepala sekolah adalah susunan rencana strategik yang digunakan sebagai pedoman pengembangan dan peningkatan lembaga menuju lembaga pendidikan yang lebih baik secara *continues improvement*, mengimplementasikan rencana strategik yang telah disusun bersama bawahannya (saling bekerjasama untuk menciptakan lembaga pendidikan yang bermutu dari segala sudut pandang), melakukan evaluasi program, dan melaksanakan *plan action* untuk terus mengelola lembaganya agar tercipta lingkungan yang kondusif, dapat menciptakan kondisi yang efektif dan efisien dalam segala pencapaian tujuan, dan menciptakan iklim serta budaya lembaga pendidikan yang positif.

Bentuk strategi kepala sekolah ini sangat bervariasi tergantung kondisi

---

<sup>30</sup> Luthfi Zulkarmain, "Analisis Mutu Input Proses Output di Lembaga Pendidikan Islam MTs Assalam Kota Mataram Nusa Tenggara Barat," *Journal of Islamic Education Research* 1, no. 3 (30 Desember 2020): 6–7, <https://doi.org/10.35719/jier.v1i3.65>.

internal dan eksternal lembaga, seperti apa saja kekurang dan kelebihan lembaga, dan apa saja yang perlu dipertahankan serta ditingkatkan oleh lembaga.

## 2. Peningkatan Mutu

### a. Pengertian Mutu

Kata “Mutu” berasal dari bahasa Inggris “Quality” yang artinya kualitas. Sesuai keberadaannya, mutu dipandang sebagai nilai tertinggi dari sebuah produk atau jasa. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), mutu adalah (ukuran) baik buruk suatu benda, taraf, derajat, kadar, kualitas (kepandaian atau kecerdasan).<sup>31</sup>

Frederick Winslow Taylor dianggap sebagai “bapak mutu pendidikan” karena gagasannya mengenai pergerakan efisiensi yang menjadi dasar-dasar manajemen mutu, meliputi aspek standarisasi dan praktek perbaikan.<sup>32</sup> Setiap satuan pendidikan formal harus melakukan penjaminan mutu pendidikan yang bertujuan untuk melampaui atau memenuhi Standar Nasional Pendidikan.<sup>33</sup>

Apabila dilihat dari sisi pendidikan, mutu merupakan kemampuan dalam pengelolaan operasional komponen yang berkaitan dengan pendidikan sehingga menghasilkan nilai tambah terhadap norma yang berlaku. Mutu pendidikan juga memiliki arti derajat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk menciptakan

---

<sup>31</sup> Sri Winarsih, “Kebijakan dan Implementasi Manajemen Pendidikan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan,” *Cendekia*, 15, no. 1 (Juni 2017): 59.

<sup>32</sup> Imam Subekti, *Mengenal Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System)* (Yogyakarta: Expert, 2019), 5.

<sup>33</sup> Ketut Jelantik, *Menjadi Kepala Sekolah yang Profesional* (Yogyakarta: Deepublish, 2015), 40.

akademis peserta didik yang dinyatakan lulus atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu.<sup>34</sup>

Pengertian mutu ditinjau dari definisi konvensional merupakan karakteristik langsung dari suatu produk seperti keandalan, performansi, penggunaan yang mudah, dan sebagainya. Pengertian mutu ditinjau dari definisi strategis merupakan segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan.<sup>35</sup>

Pada hakikatnya pengertian mutu adalah sama dan memiliki elemen sebagai berikut: *pertama*, meliputi upaya pemenuhan harapan pelanggan. *Kedua*, mencakup produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan. *Ketiga*, merupakan kondisi yang selalu berubah-ubah. Berdasarkan elemen tersebut maka mutu dapat didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, dan jasa

Menurut Sumayang, mutu (*quality*) merupakan tingkat dimana rancangan spesifikasi sebuah produk barang atau jasa sesuai dengan fungsi dan penggunaannya, selain itu mutu merupakan tingkat dimana sebuah produk sesuai dengan rancangan spesifikasinya. Maka berkaitan dengan hal tersebut, mutu pendidikan mengacu dari dua hal yakni proses dan hasil pendidikan. Proses pendidikan yang bermutu terjadi jika seluruh komponen pendidikan terlibat dalam proses itu sendiri.

---

<sup>34</sup> Arif Budiman et.al., "Kebijakan dan Implementasi Manajemen Pendidikan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan," *Jurnal Ilmiah Mandala Education (JIME)* 8, no. 3 (2022): 6.

<sup>35</sup> William Ridson Waruny, Shirly Lumeno, dan Mandagi, "Model Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9000:2015 pada Kontraktor di Provinsi Papua Barat," *Jurnal Sipil Statik*, Jurnal Sipil Statik, 6, no. 8 (Agustus 2018): 2.

Sekolah yang berkualitas mengacy pada sejauh mana sekolah dapat mencapai tujuan yang diharapkan.<sup>36</sup>

Peningkatan kualitas merupakan salah satu syarat supaya manusia dapat memasuki era globalisasi yang penuh dengan persaingan yang mana eksistensi lembaga pendidikan tidak akan lepas dari persaingan global tersebut. Maka peningkatan kualitas merupakan agenda utaa dalam meningkatkan mutu pendidikan lembaga supaya dapat bersaing secara unggul dalam pesatnya perkembangan zaman. TQM (*Total Quality Management*) atau manajemen mutu terpadu merupakan konsep peningkatan mutu secara terpadu pada bidang manajemen. Faktor yang menjadi penyebab rendahnya mutu pendidikan adalah kurang optimalnya manajemen, keterbatasan fasilitas dan sarana pendukung pembelajaran, dan masih adanya sumber daya manusia yang belum memenuhi syarat.<sup>37</sup>

Garvin mendefinisikan delapan dimensi yang bisa digunakan untuk menganalisis karakteristik mutu, yaitu kinerja, keistimewaan, kehandalan, konfirmasi, daya tahan, lompetensi pelayanan, estetika, dan kualitas. Dalam pandangan publik sering dijumpai bahwa mutu atau keunggulan sekolah dilihat dari ukuran fisik sekolah. Adapun masyarakat yang berpendapat bahwa kualitas sekolah dilihat dari jumlah lulusan yang diterima di jenjang pendidikan selanjutnya.

---

<sup>36</sup> “Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Membangun Sekolah Berkualitas di Sekolah Dasar,” *Profesi Pendidikan Dasar* 1, no. 1 (30 Juli 2019): 31, <https://doi.org/10.23917/ppd.v1i1.8467>.

<sup>37</sup> Budiman dkk., “Kebijakan Dan Implementasi Manajemen Pendidikan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan,” 5.



Menurut Edward Sallis mengemukakan bahwa konsep mutu yaitu:

- 1) Mutu sebagai konsep absolut (mutlak), dalam konsep ini mutu dianggap sesuatu yang ideal dan tidak ada duanya,
- 2) Mutu dalam konsep relative, konsep ini menyatakan bahwa sesuatu produk atau jasa telah memenuhi persyaratan, kriteria atau spesifikasi yang ditetapkan (standar),
- 3) Mutu menurut konsumen konsep ini menganggap konsumen sebagai penentu akhir tentang mutu suatu produk atau jasa, sehingga kepuasan konsumen menjadi prioritas.<sup>38</sup> Proses pendidikan yang bermutu ditentukan oleh unsur-unsur dinamis yang ada pada sekolah itu sendiri dan lingkungannya.

Menurut Townsend dan Butterworth sebagaimana dikutip Kompri dalam bukunya *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah*, terdapat sepuluh faktor penentu dalam terwujudnya proses pendidikan yang bermutu, diantaranya keefektifan kepemimpinan kepala sekolah, partisipasi dan rasa tanggungjawab warga sekolah, proses pembelajaran yang efektif, mempunyai visi dan misi yang jelas, pengembangan staff yang terprogram, kurikulum yang relevan, iklim sekolah yang kondusif, komunikasi yang efektif, penilaian diri terhadap kekuatan dan kelemahan, dan keterlibatan orangtua dan masyarakat.<sup>39</sup>

Terdapat tiga faktor penyebab rendahnya mutu pendidikan, yaitu *pertama* kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional menggunakan pendekatan *educational production function* yaitu input

---

<sup>38</sup> Atika Ahmad, "Pengendalian Mutu Pendidikan: Konsep dan Aplikasi," *IQRA: Jurnal Pendidikan Agama Islam* 1, no. 1 (Juni 2021): 45.

<sup>39</sup> Kompri, *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah* (Jakarta: Kencana, 2017), 313.



analisis yang tidak konsisten, *kedua* melakukan penyelenggaraan pendidikan secara sentralistik, dan *ketiga* minimnya peranserta masyarakat, wali siswa, dan sebagainya dalam penyelenggaraan pendidikan.

Untuk merealisasikan kebijakan diatas maka sekolah perlu melakukan manajemen peningkatan mutu. Manajemen peningkatan mutu merupakan suatu model yang dikembangkan dalam dunia pendidikan dengan prinsip: <sup>40</sup>

- 1) Peningkatan mutu harus dilakukan di sekolah
- 2) Peningkatan mutu hanya dilakukan dengan adanya kepemimpinan yang baik
- 3) Peningkatan mutu didasarkan pada data dan fakta
- 4) Peningkatan mutu harus melibatkan dan memberdayakan seluruh unsur yang terdapat di sekolah
- 5) Peningkatan mutu bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pemakai layanan pendidikan.

Sumber daya manusia memiliki peranan yang strategis dalam pembangunan nasional. Dengan posisi ini, selain menjadi masukan dalam proses pembangunan dalam bentuk tenaga kerja, namun juga menjadi pengatur dan pengendali masukan lain seperti sumber daya alam, teknologi, penguasaan IPTEK, manajemen dan kebijakan yang berlaku. Semakin tinggi kualitas sumber daya manusia dalam sebuah lembaga pendidikan maka semakin tinggi pula tuntutan atas hasil

---

<sup>40</sup> Stepanus Malak, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Jakarta: Kencana, 2016), 100–101.

proses pembelajaran. Dalam rangka mensejahterakan masyarakat secara adil dan merata dalam kerangka pembangunan secara berkelanjutan, yang dipengaruhi oleh globalisasi ekonomi dan kemajuan teknologi sehingga tidak lagi bergantung semata-mata pada kekuatan sumber daya alam, namun bergantung pada kualitas SDM yang akan mengelola pembangunan bangsa.<sup>41</sup>

Pada konteks sumber daya manusia yang unggul, Muhamin mengutip hasil studi dari *World Bank* terhadap 150 negara bahwa kemajuan sebuah negara ditentukan oleh 4 faktor utama, yaitu *innovation and creativity* 45%, *networking* 25%, *technology* 20%, dan *natural resources* 10%. Masa depan umat manusia tergantung pada kemampuan yang mampu mengubah tantangan menjadi peluang dan mengisi peluang yang ada dengan nilai-nilai positif dan produktif. Untuk membentuk masa depan yang baik maka diperlukan SDM atau kader-kader yang inovatif, kreatif, dinamis, bermoral, terbuka, mandiri, berani dan percaya diri, menghargai waktu, dan mampu berkomunikasi.<sup>42</sup>

Membangun kepercayaan mutu pada masyarakat dapat dilakukan dengan memenuhi tuntutan, harapan, dan kebutuhan pengguna layanan pendidikan. Maka untuk menjaga konsistensi mutu diperlukan adanya evaluasi yang kontinu dan penerapan manajemen yang efektif. Apabila

---

<sup>41</sup> Rakhmat, *Dimensi Strategis Manajemen Pembangunan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 36.

<sup>42</sup> Ujang Andi Yusuf, "Kebutuhan Ilmu Manajemen Pendidikan Islami dalam Menjawab Tantangan Era Revolusi 4.0," *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3, no. 01 (2020): 101.

dikaitkan dengan institusi pendidikan, penjaminan mutu merupakan sebuah keniscayaan yang akan memberikan banyak manfaat terhadap pihak internal dan eksternal lembaga. Penjaminan mutu merupakan prasarat untuk memastikan proses peningkatan dan perbaikan secara kontinu melalui inovasi dan tanggung jawab yang akan menguatkan kepercayaan public terhadap lembaga.<sup>43</sup>

Dapat disimpulkan bahwa mutu merupakan tingkat keberhasilan sekolah dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, serta mampu mencapai tujuan lembaga secara efektif dan efisien. Sedangkan apabila ditinjau dari derajat keunggulan mutu yaitu lembaga pendidikan yang mampu mengelola sumber daya yang dimiliki sehingga melahirkan keunggulan akademis maupun non-akademis pada peserta didiknya dalam menyelesaikan program pembelajaran.

#### b. Pengertian Pelayanan

Berubahnya Kurikulum 2006 menjadi Kurikulum 2013 merupakan wujud pengembangan pelaksanaan sistem pendidikan yang bertujuan untuk membentuk pribadi bangsa yang kreatif, produktif, afektif, dan inovatif sebagai modal untuk membangun bangsa yang beradab. Maka setiap lembaga pendidikan mencoba untuk menerapkan sistem atau teknologi terbaik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengelolaan lembaga. Menurut Arifudin efektifitas dan efisiensi

---

<sup>43</sup> Bujang Rahman, *Manajemen Mutu Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan; Teori dan Praktik Produktivitas* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 25.

layanan jasa merupakan bagian dari strategi memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan.<sup>44</sup>

Praktik penyelenggaraan pendidikan di sekolah harus menunjukkan bahwa sekolah mampu memberikan layanan yang diperlukan oleh peserta didik. Karena peserta didik merupakan pelanggan utama dari jasa pendidikan yang disediakan oleh lembaga. Kinerja terbaik lembaga menunjukkan bahwa sekolah tersebut bermutu. Salah satu kinerja terbaik dari sekolah dapat ditunjukkan dengan menyediakan pelayanan pendidikan yang optimal kepada seluruh peserta didik. Maka layanan yang diberikan oleh sekolah kepada seluruh peserta didik sebagai pelanggan utamanya harus layanan yang memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Karena apabila seluruh harapan, kebutuhan, dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi maka secara otomatis akan memberikan gambaran bahwa sekolah tersebut bermutu unggul.

Iso 2000 mendefinisikan kualitas sebagai totalitas karakteristik produk (barang atau jasa) yang dapat menunjang kelebihan produk sehingga memberikan rasa kepuasan terhadap pelanggan. Fajar menyebutkan bahwa kualitas terdiri dari berbagai keistimewaan produk sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan. Implementasi kualitas sebagai ciri khas dari

---

<sup>44</sup> Annisa Mayasari, Yuli Supriani, dan Opan Arifudin, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK," *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4, no. 5 (11 September 2021): 2, <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i5.277>.

performansi kantor kinerja produk sebagai upaya peningkatan mutu pendidikan untuk menciptakan lembaga yang unggul dan berdaya saing.<sup>45</sup>

Kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>46</sup>

Kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphthy). Sureshcandar mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan yang sangat kritis dari sudut pandang pelanggan, yaitu:<sup>47</sup>

- 1) Inti dari layanan produk jasa,
- 2) Unsur manusia dari aspek layanan seperti *assurance*, *tangible*, *reability*, *responsiveness*, dan *emphthy*,
- 3) Sistemasi pelayanan, proses, dan prosedur yang berlaku, serta teknologi pendukung pelayanan,
- 4) Unsur yang terlihat seperti peralatan pelayanan lingkungan yang mendukung pelayanan, dan penampilan karyawan,

---

<sup>45</sup> Tika Nirmala Sari dan Muhammad Novan Prasetya, "Dapatkah Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru, dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Mempengaruhi Keputusan Orang Tua Siswa," *Jurnal Edu Tech* 6, no. 1 (2020): 4.

<sup>46</sup> Deviana et.al., "Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan dengan Model Service Quality," *JRE: Jurnal Riset Entrepreneurship* 4, no. 1 (2021): 20.

<sup>47</sup> Tata Suharta, "Pengembangan Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di Sekolah," *Jurnal Evaluasi Pendidikan* 8, no. 2 (Oktober 2017): 3.

- 5) Tanggung jawab sosial berupa perilaku etis dari penyedia layanan. 3 pengembangan instrumen pengukur tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di sekolah.

Pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan atau konsumen Pendidikan demi terciptanya kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas layanan merupakan terpenuhinya keinginan konsumen, suatu lembaga dikatakan berkualitas apabila ia dapat mewujudkan harapan pelanggan secara optimal.

c. Pengertian Mutu Pelayanan Pendidikan

Upaya peningkatan mutu pendidikan merupakan isu yang terus menerus menjadi perbincangan dalam pengelolaan pendidikan. Peningkatan mutu pendidikan merupakan upaya yang harus dilakukan secara continue supaya dapat mencapai harapan dan tujuan lembaga yang berkualitas. Pendidikan yang berkualitas merupakan harapan dan tuntutan seluruh *stakeholder* sekolah dan tentunya masyarakat akan lebih suka untuk menuntut ilmu pada lembaga pendidikan yang bermutu dan unggul. Atas dasar inilah maka sekolah harus dapat memberikan pelayanan dan mutu yang baik supaya tidak ditinggalkan dan mampu bersaing dengan lembaga pendidikan lain.<sup>48</sup>

Menurut Joremo S. Arcaro mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan. Dalam konteks

---

<sup>48</sup> Muhammad Fadhi, "Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan," *TADBIR: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan* 1, no. 2 (2017): 216.

pendidikan, pengertian mutu mencakup *input*, proses dan *output* pendidikan. Menurut Sallis peningkatan mutu menjadi semakin penting bagi institusi yang digunakan untuk memperoleh kontrol yang lebih baik melalui usahanya sendiri. Kebebasan yang baik harus disesuaikan dengan akuntabilitas yang baik. Institusi-institusi harus mendemonstrasikan bahwa mereka mampu memberikan pendidikan yang bermutu pada peserta didik. Mutu merupakan suatu hal yang membedakan antara yang baik dan sebaliknya. Hal tersebut berarti mutu dalam pendidikan merupakan sesuatu hal yang membedakan antara kesuksesan dan kegagalan. Mutu merupakan masalah pokok yang akan menjamin perkembangan sekolah dalam meraih status di tengah-tengah persaingan dunia pendidikan yang makin keras.<sup>49</sup>

Mutu layanan pendidikan sebagai salah satu pilar pengembangan sumber daya yang sangat penting dalam pengembangan nasional. Peningkatan mutu layanan pendidikan merupakan suatu metode peningkatan mutu yang bertumpu pada lembaga, menerapkan strategi, dan memberdayakan komponen lembaga pendidikan untuk secara berkesinambungan meningkatkan kemampuan dan kapasitas lembaga guna memenuhi kebutuhan peserta didik dan masyarakat.

Mutu layanan pendidikan sangat tergantung dari kinerja kelembagaan dalam merealisasikan visi dan misi sekolah melalui kebijakan dan program sekolah, serta organisasi dan kerjasama lembaga. Sekolah dapat memanfaatkan berbagai momen pendidikan untuk meningkatkan kualitas mutu layanan yang terlibat dalam lembaga pendidikan.

---

<sup>49</sup> Fachrudin, "Strategi Peningkatan Mutu Sekolah Berbasis Pesantren," 96.



Pengendalian layanan mutu pendidikan berorientasi pada perbaikan dan peningkatan mutu (*quality improvement*) dimana sasaran utamanya ialah untuk menghasilkan jasa pendidikan yang bermutu dan menciptakan kepuasan pelanggan pendidikan seperti masyarakat, dunia kerja, dan pemerintah.

Manajemen mutu layanan pendidikan digunakan untuk memperbaiki dan mengontrol seluruh komponen pendidikan, seperti unsur masukan atau input (keuangan, kurikulum, sarana dan prasarana, peserta didik, dan tenaga pendidik), dan unsur keluaran atau output (prestasi dan kompetensi peserta didik). Dengan otonomi maka sekolah memiliki kewenangan untuk mengelola lembaganya secara mandiri. Dengan kemandirian tersebut, sekolah dapat mengembangkan program dan rencana strategisnya sesuai dengan potensi dan kebutuhan yang dimiliki.<sup>50</sup>

Terbangunnya budaya mutu dapat terlihat dari seluruh pemangku kepentingan di sekolah, mulai dari kepala sekolah hingga staf administrasi yang mampu melaksanakan tugasnya secara profesional yang dibuktikan dengan keberhasilan pemenuhan SNP. Secara kasar, sekolah yang telah mempunyai budaya mutu terlihat dari perilaku warga sekolah. Kepala sekolah memerankan diri sebagai pemimpin sekaligus manajer yang harus mengelola lembaga pendidikan secara efektif, efisien, inovatif, kreatif, berjiwa *entrepreneur*, dan memiliki komitmen yang tinggi untuk melaksanakan pengembangan keprofesian berkelanjutan. Selain itu, sekolah memiliki tenaga pendidik dan kependidikan yang profesional di bidangnya

---

<sup>50</sup> Ahmad Susanto, *Manajemen Peningkatan Kinerja Guru; Konsep, Strategi, dan Implementasi* (Bandung: Prenada Media, 2016), 204–205.



dan sesuai kebutuhan. Staf mampu memelihara sarana prasarana yang tersedia sehingga dapat digunakan secara bijak dan menghadirkan suasana lembaga yang kondusif. Unsur masyarakat dapat dilibatkan dengan pengembangan SDM dalam RKAS, penetapan biaya, pelaporann dan penguatan anggaran. Hal ini dibuktikan dalam dokumen RKAS dan visi misi sekolah sesuai EDS, rencana kerja yang berorientasi pada mutu, pengelolaan keuangan yang akuntabel dan trasparan, profil sekolah, dan dokumen pendukung lain.<sup>51</sup>

Maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan pendidikan merupakan kualitas (baik, buruk, unggul, rendah, dan sebagainya) yang diberikan dari sekolah kepada siswa maupun masyarakat. Terbentuknya mutu pelayanan pendidikan dapat diketahui dari sejauh apa harapan dan keinginan pelanggan pendidikan dapat terrealisasi dan terwujud secara efektif dan efisien.

## **B. Kajian Penelitian Terdahulu**

Adanya proses dan hasil pelaksanaan penelitian diperkuat dengan adanya kajian penelitian terdahulu yang relevan guna memperkokoh orisinalitas penelitian ini. Terdapat sejumlah hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian penulis ini, diantaranya:

*Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Siti Hainiyah prodi Ilmu Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang dalam skripsinya pada tahun 2021, yang berjudul

---

<sup>51</sup> Ketut Jelantik, *Era Revolusi Industri 4.0 dan Paradigma Baru Kepala Sekolah* (Yogyakarta: Deepublish, 2021), 42–43.

“Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidik Tenaga Honorer Non PNS di SMPN 2 Sarang”. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan:<sup>52</sup>

1. Upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah untuk meningkatkan mutu pendidik tenaga honorer di SMPN 2 Serang diantaranya; Melakukan absensi menggunakan fingerprint dengan harapan dapat mengontrol rasa disiplin dan tanggungjawab para tenaga pendidik, Mengadakan berbagai pelatihan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan sosial antara tenaga pendidik dengan tenaga lain supaya mendapatkan pengalaman baru dan mampu mengembangkan kompetensi diri, Memberikan IHT supaya dalam penyusunan silabus dan RPP serta pelaksanaan pembelajaran berjalan secara tertata, efektif, dan efisien, Memberikan *reward* dan *punishment* sebagai motivator bagi para tenaga pendidik supaya mereka berlomba-lomba dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawab yang diberikan.
2. Kendala yang dihadapi oleh kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidik tenaga honorer.

Perbandingan penelitian peneliti dengan penelitian ini dapat dilihat dari persamaan dan perbedaanya. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti mengenai strategi yang dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan mutu sekolah. Sedangkan yang membedakannya adalah subjek atau fokus penelitian, penelitian yang dilakukan oleh Siti Hainiyah berfokus pada peningkatan mutu pendidik tenaga kerja non-PNS. Sedangkan penelitian yang saya lakukan berfokus pada strategi peningkatan mutu layanan pendidikan.

---

<sup>52</sup> Siti Hainiyah, “Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidik Tenaga Honorer Non PNS di SMP Negeri 2 Sarang” (Skripsi, Semarang, UIN Walisongo, 2021), 77.

**Kedua**, penelitian yang dilakukan oleh Rizka Umami prodi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah dalam skripsinya tahun 2014, yang berjudul “*Strategi Kepala Sekolah dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di SDS Ananda Islamic School Pegadungan Kalideres Jakarta Barat*”. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa:<sup>53</sup>

1. Strategi kepala sekolah dalam bidang penerimaan guru yaitu memberikan tahapan berupa *micro teaching* menggunakan Bahasa Inggris, tes wawancara, tes BTQ, dan tes TOEFL
2. Strategi yang dilakukan kepala sekolah dalam bidang kesejahteraan guru yaitu menyusun tingkatan pembagian gaji dan tunjangan (berupa tunjangan asrama guru, kesehatan, dan penghargaan loyalitas kerja). Dalam menunjang strategi ini, pihak yayasan menanamkan saham pada beberapa perusahaan seperti Indomaret dan rumah sakit, kemudian sebagian dari hasil tersebut didonasikan kepada pihak yayasan sebagai debit tambahan keuangan sekolah.
3. Strategi kepala sekolah dalam bidang administrasi yaitu dari adanya kendala sekretaris yang kurang maksimal dalam penyimpanan arsip soft file maka kepala sekolah menyarankan untuk melakukan pengarsipan berupa hard file.
4. Strategi kepala sekolah dalam bidang pemasaran yaitu melakukan promosi melalui brosur, banner, dan website.

---

<sup>53</sup> Rizka Umami, “Strategi Kepala Sekolah dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di SDS Ananda Islamic School Pegadungan Kalideres Jakarta Barat” (Skripsi, Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah, 2014), 49.

5. Strategi kepala sekolah dalam bidang manajemen waktu yaitu menyusun secara detail mengenai target yang akan dicapai dan melaksanakan penjadwalan kurikulum. Selain itu, kepala sekolah juga menegaskan mengenai waktu kerja guru, apabila ada guru yang pulang sebelum jam kerja yang ditentukan maka akan dikenai sanksi atau teguran.
6. Strategi kepala sekolah dalam bidang kepuasan pelanggan yaitu mengadakan pengajian bulanan bersama wali siswa disertai narasumber yang tepat kemudian pada akhir acara, terdapat waktu sharing untuk menyampaikan keluhan atau kepuasan wali siswa terhadap kinerja sekolah.

Kesamaan dari penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah mengenai strategi yang dilakukan kepala sekolah, sedangkan perbedaannya terletak pada kajian peningkatan mutu pendidikan dan peningkatan mutu pelayanan pendidikan (peningkatan mutu pendidikan yang secara khusus berfokus pada mutu layanan).

*Ketiga*, penelitian yang dilakukan oleh Achmad Ma'sum Hajja prodi Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Ponorogo dalam skripsinya pada tahun 2017 yang berjudul "*Peran Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik (Studi Kasus di MA Al-Hasanah Tugurejo*". Hasil penelitian tersebut mengemukakan bahwa:<sup>54</sup>

1. Terdapat problematika di MA Al-Hasanah Tugurejo dalam upaya peningkatan layanan akademik, diantaranya yaitu kurangnya manajemen kelembagaan, infrastruktur, dan penyediaan layanan pendidikan.

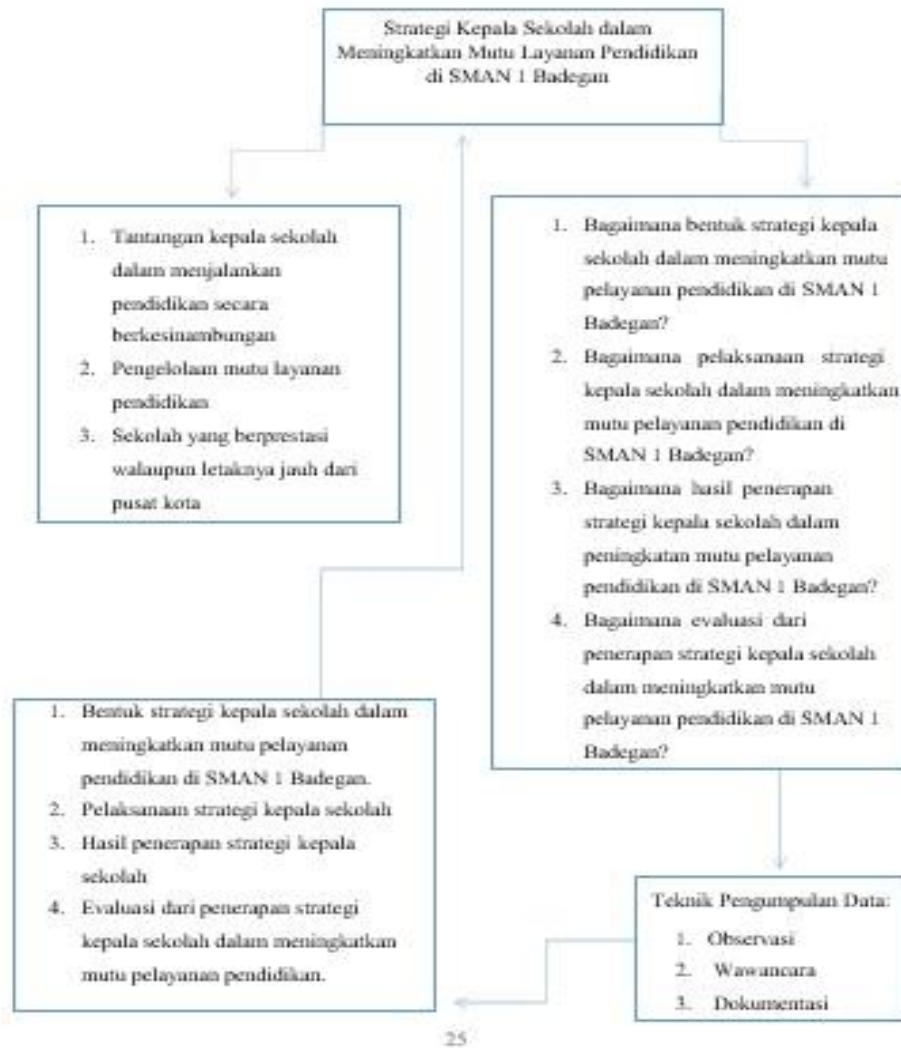
---

<sup>54</sup> Achmad Ma'sum Hajja, "Peran Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik (Studi Kasus di MA Al-Hasanah Tugurejo, Slahung Ponorogo)" (Skripsi, Ponorogo, IAIN Ponorogo, 2017), 76.

2. Upaya yang dilakukan oleh kepala madrasah MA Al-Hasanah Tugurejo dalam menangani problematika yang ada yaitu Melakukan reorientasi manajemen lembaga dan memperbaiki system administrasi, Pada problem kekurangan kelas maka yang dilakukan adalah meminjam atau bergabung dengan kelas lain pada gedung MTs yang ada, Memaksimalkan kegiatan belajar mengajar walaupun dengan fasilitas yang minim, menggunakan berbagai metode mengajar dan memberikan bantuan kepada murid supaya tetap tercipta pembelajaran yang optimal, dan menyesuaikan pemahaman murid.
3. Menyediakan fasilitas pendidikan yang lengkap dan bertanggungjawab atas layanan pendidikan sehingga memberikan inovasi baru dan menyelesaikan promblematika yang ada melalui orientasi kebijakan pemenuhan layanan pendidikan.

Kesamaan dari penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah mengenai peningkatan mutu layanan, sedangkan perbedaannya terletak pada kajian pembahasan yaitu rumusan masalah dari penelitian Achmad Ma'sum yang terdapat ruang kosong dalam penelitiannya. Ruang tersebut ialah dari peningkatan mutu layanan akademik menuju peningkatan mutu layanan pendidikan.

### C. Kerangka Pikir



Gambar 2. 1. Kerangka Pikir

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang dipilih peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dimaksudkan untuk menekankan catatan dengan deskripsi kalimat yang rinci, lengkap, mendalam yang menggambarkan situasi yang sebenarnya guna mendukung penyajian data.<sup>55</sup> Pendekatan ini merupakan cara yang tepat untuk mengungkapkan dan memaknai berbagai kegiatan yang saling berkaitan dan berpengaruh dalam manajemen sekolah dalam meningkatkan pelayanan mutu pendidikan di SMAN 1 Badegan yang berkaitan erat dengan upaya menganalisis: 1. Bentuk strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan; 2. Perencanaan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan; 3. Hasil penerapan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan; 4. Evaluasi hasil penerapan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif dimana penelitian ini berupaya mendeskripsikan secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi dalam suatu konteks, tentang apa yang sebenarnya terjadi menurut apa adanya di lapangan studi.<sup>56</sup> Adapun metode yang digunakan adalah studi kasus tentang strategi kepala sekolah dalam

---

<sup>55</sup> Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa* (Solo: Cakra Books, 2014), 96.

<sup>56</sup> Nugrahani, 92.

meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan. Penelitian ini dilakukan melalui penelitian lapangan dimana untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif maka peneliti datang langsung ke lokasi penelitian.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di SMAN 1 Badegan yang beralamatkan di Jl. Ki Ageng Punuk no.2 Genting, Menang, Kecamatan Jambon, Kabupaten Ponorogo. Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih selama satu bulan yaitu mulai bulan Februari 2023 hingga Maret 2023. SMAN 1 Badegan merupakan lembaga pendidikan yang memiliki banyak prestasi baik dalam bidang akademik maupun non-akademik. Dengan banyaknya prestasi dari para siswa maka dapat memberikan gambaran bahwa SMAN 1 Badegan memiliki kualitas lembaga yang unggul, seperti pada bidang pedalayanan, kurikulum, sumber daya manusia, pembiayaan, dan lain sebagainya.

## **C. Data dan Sumber Data**

Sumber data penelitian ini merupakan subjek yang didapatkan dari peneliti melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data ini pun dibagi menjadi dua yaitu:

### **1. Sumber Data Primer**

Sumber data primer merupakan informasi yang didapatkan oleh peneliti melalui wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam tema pembahasan penelitian, seperti kepala sekolah, guru, dan staf pendidikan.



## 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak memiliki keterkaitan langsung namun masih berhubungan dengan lembaga SMAN 1 Badegan yang merupakan tulisan-tulisan dari pihak eksternal seperti jurnal dan artikel. Tulisan tersebut dapat berupa strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan dan profil sekolah seperti visi, misi, dan tujuan lembaga, struktur organisasi, kondisi tenaga pendidik dan kependidikan, prestasi siswa, sarana dan prasarana lembaga.

### **D. Prosedur Pengumpulan Data**

Dilihat dari jenis penelitiannya, pada penelitian ini, peneliti menggunakan sejumlah prosedur pengumpulan data yang meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. Karena penelitian ini bertujuan memperoleh deskripsi dan juga berupaya mengadakan analisis kualitatif tentang manajemen humas dalam membentuk kemitraan sekolah di SMK PGRI 2 Ponorogo tersebut, karenanya peneliti memerlukan prosedur pengumpulan data tersebut untuk memperoleh data yang diperlukan sebagai penunjang penelitian.

Secara rinci penjelasan mengenai beberapa prosedur pengumpulan data pada penelitian ini dapat dipaparkan sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Menurut Muhammad, wawancara merupakan satu bentuk komunikasi interpersonal dimana dua orang atau lebih terlibat

dalam percakapan yang berupa tanya jawab.<sup>57</sup> Wawancara awal dilakukan secara terstruktur dengan tujuan mendapatkan informasi atau keterangan secara detail dan mendalam mengenai pandangan responden tentang strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan tersebut. Wawancara ini dilakukan kepada kepala sekolah dan guru SMAN 1 Badegan untuk mengetahui perencanaan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan, pelaksanaan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan, bentuk strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan, dan evaluasi hasil penerapan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan. Wawancara ini juga digunakan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan faktor penghambat dan pendukung penerapan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan pelayanan mutu pendidikan di SMAN 1 Badegan tersebut. Untuk itu, penulis perlu menyusun pedoman ketika akan melakukan wawancara guna mendapatkan informasi yang dimaksud.

## 2. Prosedur Observasi

Penelitian ini menggunakan jenis observasi Non-partisipan.

Dalam hal ini peneliti tidak terlibat langsung dengan subjek yang diamati, tetapi hanya berperan sebagai pengamat independen saja.

---

<sup>57</sup> Ngalmun, *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Khusus* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2021), 71.

Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan terhadap obyek penelitian.<sup>58</sup> Prosedur ini dimaksudkan untuk melengkapi prosedur pengumpulan data yang berasal dari wawancara dan studi dokumentasi. Observasi ini dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan penelitian, yaitu berupa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penerapan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan, seperti halnya proses penetapan perencanaan, pelaksanaan, hasil, serta evaluasi strategi peningkatan mutu pelayanan pendidikan, proses rapat komite sekolah, kondisi lingkungan dan sebagainya.

### 3. Prosedur Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.<sup>59</sup> Dalam hal ini dapat berupa catatan tertulis yang digunakan untuk memperoleh data dokumen tentang implementasi strategi peningkatan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan tersebut, seperti dokumen rencana peningkatan mutu pelayanan pendidikan, dan lain sebagainya.

---

<sup>58</sup> Syukra Alhamda, *Buku Ajar Metlit dan Statistik* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 14.

<sup>59</sup> Umar Sidiq dan Anwar Mujahidin, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan* (Ponorogo: CV Nata Karya, 2019), 72.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Berikut beberapa teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif:

### 1. Observasi Non-Partisipan

Penulis melakukan observasi untuk memperoleh data mengenai strategi kepala sekolah dalam meningkatkan pelayanan mutu pendidikan, implementasi, hasil implementasi, dan evaluasi hasil penerapan strategi kepala sekolah di SMAN 1 Badegan. Dalam penelitian ini teknik observasi digunakan untuk megamati dan mencatat berbagai program dan kegiatan yang berkaitan dengan strategi kepala sekolah dalam mengembangkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan.

### 2. Wawancara

Wawancara ini digunakan peneliti untuk memperoleh data dari pihak terkait mengenai strategi yang digunakan untuk melakukan peningkatan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan. Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara non-terstruktur dengan kepala sekolah dan guru SMAN 1 Badegan.

### 3. Dokumentasi

Peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk memperkaya temuan informasi dari observasi dan wawancara. Dokumentasi ini juga dapat digunakan untuk memperoleh data dari pihak eksternal sekolah seperti jurnal, artikel, dan sebagainya yang berisi mengenai upaya peningkatan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan, sejarah lembaga, struktur organisasi, kondisi tenaga penidik dan

kependidikan, sarana dan prasarana, visi, misi, dan tujuan SMAN 1 Badegan.

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca, diinterpretasikan dan dipahami. Miles, Huberman dan Saldana menyatakan bahwa teknik analisis data terdiri dari tiga aktivitas, yaitu kondensasi data (*data condensation*), tampilan data (*data display*), dan menarik inferensi/verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Berikut penjelasan dari ketiga analisis data, yaitu:<sup>60</sup>

### 1. Kondensasi data

Kondensasi data mengacu pada proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, pengabstraksian, dan/atau transformasi data yang tampak pada seluruh sumber data disertai dengan catatan lapangan tertulis, transkrip wawancara, dokumen dan bahan empiris lainnya. Adanya kondensasi data ini bertujuan untuk data lebih akurat. Proses kondensasi data berlangsung selama penelitian berlangsung secara terus-menerus hingga laporan akhir dibuat setelah pekerjaan lapangan selesai. Kondensasi data adalah suatu bentuk analisis yang membersihkan, menyortir, memusatkan, membuang, dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan “final” dapat ditarik dan diverifikasi.

---

<sup>60</sup> Matthew B. Miles, A. Michael Huberman dan Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcesbooks Edition 3*, (Singapore: SAGE Publication, 2014), 12-14.

## 2. Tampilan data (*data display*)

Setelah melakukan kondensasi data tahap selanjutnya yaitu tampilan data, dengan adanya tampilan ini akan memperkuat data. Tampilan data dapat dimaknai sebagai sekumpulan informasi yang terorganisir dalam upaya menggambarkan kesimpulan dan mengambil tindakan. Tampilan data merupakan upaya peneliti untuk mendapatkan gambaran dan penafsiran dari data yang telah diperoleh serta hubungannya dengan fokus penelitian yang dilaksanakan. Untuk itu, sajian data dapat dibuat dalam bentuk uraian singkat, matriks, grafik, table, dan sebagainya.

## 3. Penarikan Kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*)

Tahapan yang selanjutnya yaitu Penarikan kesimpulan/verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang memudahkan pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

## G. Pengecekan Keabsahan Data

Supaya hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan maka yang akan diperiksa adalah keabsahan datanya. Untuk menguji keabsahan data penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan triangulasi yaitu melakukan pengecekan

ulang secara mendalam mengenai data-data yang telah dikumpulkan, baik dari wawancara dengan observasi, wawancara dengan para responden, dan hasil wawancara dengan pandangan tokoh pada bidang penelitian yang dikaji. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber merupakan triangulasi yang digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sedangkan triangulasi teknik merupakan suatu alat (observasi, wawancara, dan dokumentasi) untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang sama namun dengan alat yang berbeda.<sup>61</sup>

## H. Tahap Penelitian

Tahapan-tahap pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Tahap Pra Lapangan

Terdapat 6 tahap kegiatan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Menyusun rancangan penelitian
- b. Memilih lapangan penelitian
- c. Mengurus perizinan
- d. Menjajaki dan menilai lapangan
- e. Memilih dan memanfaatkan informan
- f. Menyiapkan perlengkapan penelitian

### 2. Tahap Lapangan

- a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri
- b. Memasuki lapangan

---

<sup>61</sup> Bambang Sudaryana dan Ricky Agusidy, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2022), 167.

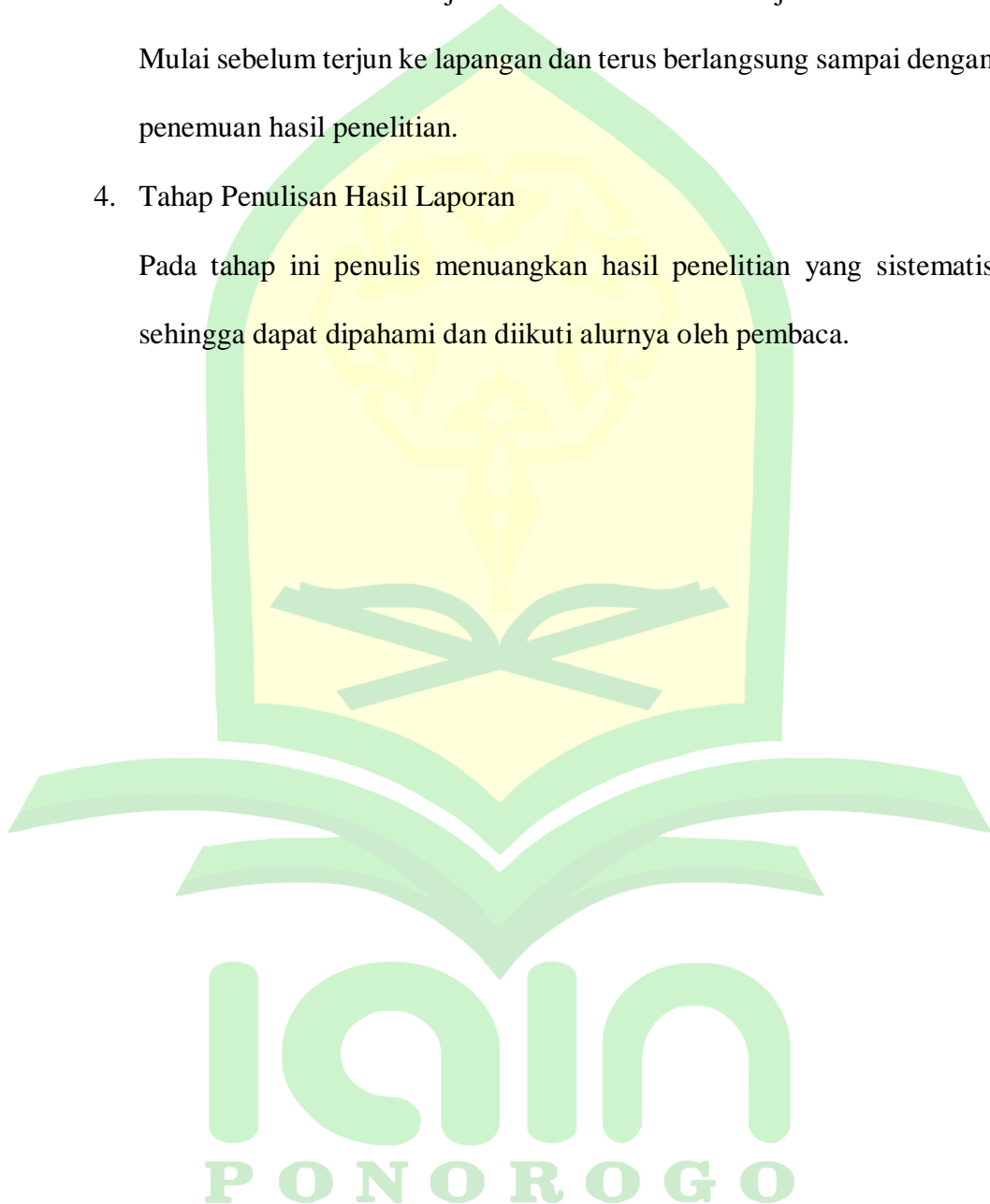
c. Mengumpulkan data

3. Tahap Analisis Data

Tahapan ini dilakukan beriringan dengan tahapan pekerjaan lapangan, analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah. Mulai sebelum terjun ke lapangan dan terus berlangsung sampai dengan penemuan hasil penelitian.

4. Tahap Penulisan Hasil Laporan

Pada tahap ini penulis menuangkan hasil penelitian yang sistematis sehingga dapat dipahami dan diikuti alurnya oleh pembaca.





## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Latar Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya SMAN 1 Badegan**

SMAN 1 Badegan merupakan salah satu SMA di wilayah Ponorogo Barat yang tertua, yakni berdiri pada tahun 1984 diatas tanah seluas 1,5 hektar di Desa Menang (sekarang wilayah kecamatan Jambon). Berdirinya SMA ini tidak terlepas dari prakarsa Kepala Desa Menang Bapak Moedjio yang ketika itu enawarkan tanah bengkok desa untuk pembangunan sebuah SMA. Tanah bengkok desa itu konon merupakan hadiah Sultan Pakubuwono II atas jasanya mbok Rondo Menang yang telah memberikan inspirasi perjuangan Pakubuwono II untuk meraih kemenangan.

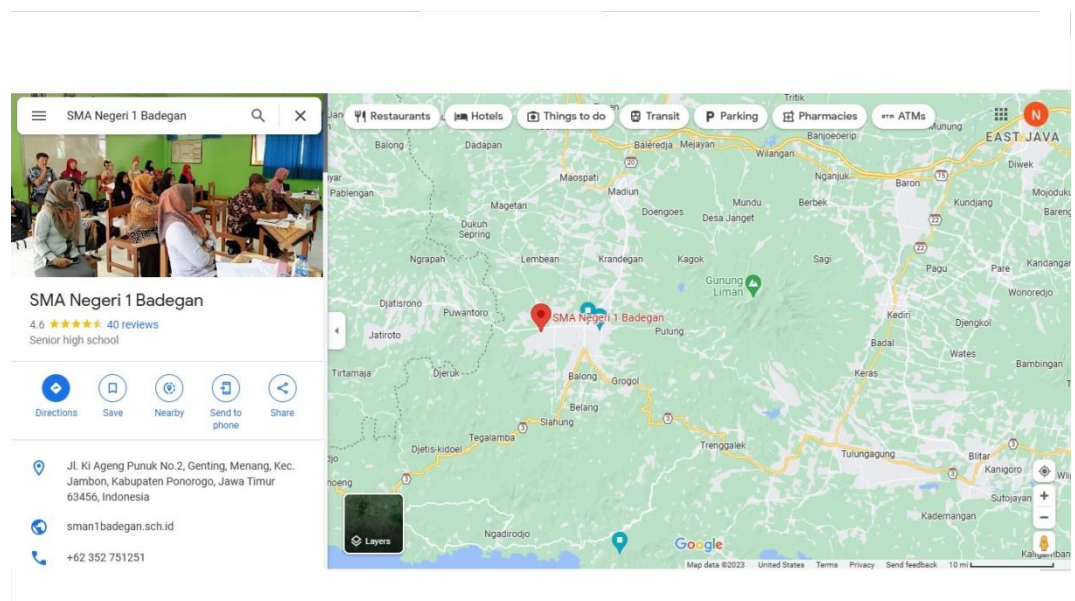
Secara geografis berbatasan dengan wilayah utara Kecamatan Sampung, wilayah barat kecamatan Badegan, wilayah selatan kecamatan Balong, dan wilayah timur kecamatan Sumoroto. Pada awal berdirinya SMAN 1 Badegan hanya terdiri dari 3 kelas yang kini menjadi 30 kelas, dengan fasilitas 2 LAB IPA, 3 LAB Koperasi, perpustakaan, ruang radio, ruang PMR, ruang pramuka, ruang koperasi, masjid, lapangan basket, lapangan volley, lapangan sepak bola, ruang BP, ruang TU, ruang guru, ruang kepala sekolah, dan kedepannya SMAN 1 Badegan ingin terus mengembangkan kemampuan akademis dan non-akademis siswa serta pengembangan bangunan fisiknya dengan lambang NITYA DHARAKA

TAMA yang selalu berpegang teguh pada prinsip untuk mencapai sebuah keutamaan.

Lambang NITYA DHARAKA diciptakan oleh Soprpto, BA untuk SMA dengan arti Nitya yaitu selalu, terus menerus, senantiasa. Sedangkan dharaka artinya tahan tabah, teguh, ulet, perkasa, dan ringan tangan. Dengan NITYA DHARAKA ini diharapkan keluarga besar SMAN 1 Badegan berdisiplin tinggi dan berpegang teguh pada prinsip sehingga menjadi lembaga pendidikan yang kokoh dan berprestasi.

## 2. Letak Geografis SMAN 1 Badegan

SMAN 1 Badegan terletak di Jl. Ki Ageng Puncuk No.2, Genting, Menang, Kecamatan Jambon, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur.



**Gambar 4. 1. Letak Geografis SMA Negeri 1 Badegan**

### 3. Visi, Misi, dan Tujuan SMAN 1 Badegan

#### a. Visi

Terwujudnya insan yang beriman dan bertaqwa, unggul dalam prestasi, dan berbudaya lingkungan serta berbudaya positif.

#### b. Misi

Untuk mencapai visi tersebut, SMAN 1 Badegan mengembangkan misi sebagai berikut:

**Tabel 4. 1. Misi SMA Negeri 1 Badegan**

No	Misi	Indikator	
		Representasi dari Visi	Elemen Profil Belajar Pancasila
1	Membentuk peserta didik yang beriman, bertaqwa kepada Allah SWT dan menumbuhkembangkan kehidupan beragama	Insan beriman dan bertaqwa kepada Tuhan YME	Beriman dan bertaqwa kepada Tuhan YME
2	Menciptakan pribadi unggul dalam tugas keprofesian guru dan karyawan	Berbudaya positif	Beriman dan bertaqwa kepada Tuhan YME dan berakhlaq mulia
3	Menciptakan peserta didik yang unggul dalam prestasi akademik dan non akademik	Unggul dalam prestasi	Mandiri, kreatif, gotong royong, bernalar kritis
4	Meningkatkan kualitas sumber daya manusia warga SMAN 1 Badegan serta komitmen terhadap tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan pembelajaran yang berpihak pada murid	Berbudaya positif dan berbudaya lingkungan	Berkebinnekaan global, mandiri, kreatif, bernalar kritis, gotong royong
5	Meningkatkan system pembelajaran dan bimbingan secara efektif, kreatif	Berbudaya positif	Mandiri, kreatif, bernalar kritis, gotong royong

	sehingga peserta didik dapat berkembang sesuai dengan potensi yang dimiliki baik secara daring, luring, atau tatap muka		
6	Membangun manusia yang cerdas dan terampil dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi komunikasi serta mandiri dalam berkarya	Unggul dalam prestasi	Mandiri, kreatif, bernalar kritis, gotong royong
7	Menerapkan manajemen partisipatif, transparan, dan akuntabel sehingga sekolah sebagai pilihan masyarakat	Berbudaya lingkungan dan berbudaya positif	Beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Esa dan berakhlak mulia, kebinnekaan global mandiri, kreatif, gotong royong
8	Menumbuh kembangkan jiwa kewirausahaan kepada seluruh warga sekolah	Berbudaya lingkungan dan berbudaya positif	Beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Esa dan berakhlak mulia, kebinnekaan global mandiri, kreatif, gotong royong
9	Menerapkan program perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup yang integrasi dengan pengembangan kurikulum sekolah	Berbudaya lingkungan dan berbudaya positif	Kebinnekaan global mandiri, kreatif, gotong royong.
10	Menerapkan pendidikan kecakapan hidup berbasis kearifan dan keunggulan lokal yang berwawasan global	Berbudaya lingkungan dan berbudaya positif	Kebinnekaan global

c. Tujuan

Tujuan akhir yang diharapkan oleh SMAN 1 Badegan dalam pelaksanaan program-program sekolah untuk mewujudkan misi sekolah ditetapkan dalam bentuk 3 bagian, yaitu tujuan jangka pendek, tujuan jangka menengah dan tujuan jangka panjang.

Tabel 4. 2. Tujuan Jangka Pendek SMA Negeri 1 Badegan

No	Jangka Pendek	
	Tujuan	Indikator
1	Implementasi karakter berdasarkan Profil Peserta Didik Pnacasila	Melaksanakan pembiasaan sikap berbasis Profil Peserta didik Pancasila secara terintegrasi pada 100% mata peserta didikan yang diselenggarakan baik dalam bentuk tatap muka atau dalam bentuk kegiatan proyek
		Melaksanakan 100% penilaian sikap berbasis Profil Peserta didik Pancasila.
		Mendorong 100% peserta didik mencapai minimal predikat BAIK pada penilaiansikap berbasis Profil Peserta didik Pancasila.
2	Proses belajar yang berkualitas	Mendorong agar tingkat keterlibatan peserta didik dalam proses belajar mengajarmencapai minimal 80%.
		Mengelola proses belajar mengajar agar tingkat kepuasan peserta didik mencapai minimal 80%.
3	Kemampuan berpikir kritis dan kreatif	Mengintegrasikan project based learning pada 80% mata peserta didikan
		Memfasilitasi 100% peserta didik menghasilkan minimal 1 produk kreatif pertahun dari project based learning
		Melaksanakan 100% proses penilaian yang mengandung minimal 25% soalbertipe HOTS
		Membekali agar 100% peserta didik mampu menjawab minimal 75% soal bertipeHOTS dengan benar.
4	Penguasaan 6 literasi dasar	Membekali 100% peserta didik mampu menjawab minimal 100% soal AKM (Asesmen Kompetensi Minimal) dengan tingkat level kognitif 1 dengan benar
		Membekali agar 100% peserta didik mampu menjawab minimal 80% soal AKM (Asesmen Kompetensi Minimal) dengan tingkat level kognitif 2 dengan benar

	Membekali agar 100% peserta didik mampu menjawab minimal 75% soal AKM (Asesmen Kompetensi Minimal) dengan tingkat level kognitif 3 dengan benar
--	---

**Tabel 4. 3. Tujuan Jangka Menengah SMA Negeri 1 Badegan**

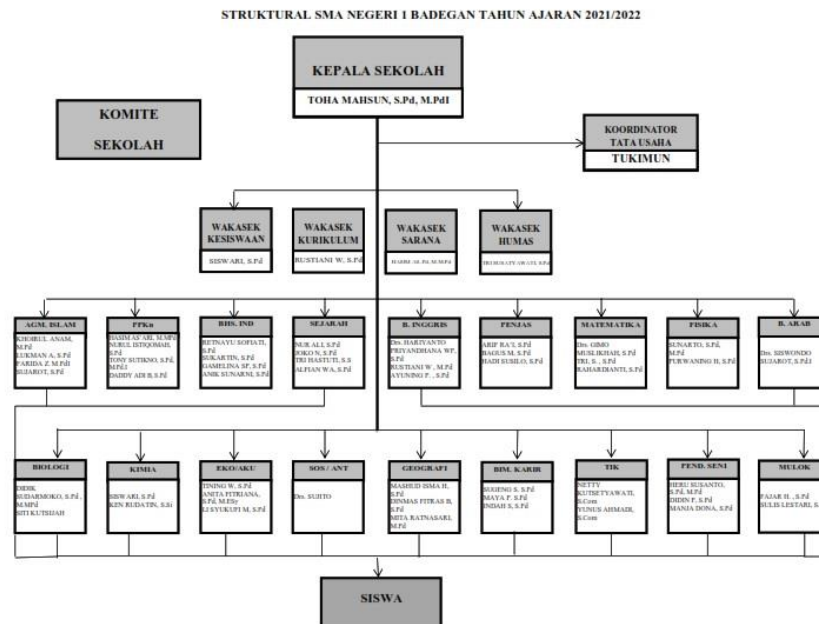
No	Jangka Menengah
1	Implementasi karakter pembelajar sepanjang hayat berlandaskan Profil Peserta didik Pancasila
2	Menyusun beban belajar bagi peserta didik yang manageable namun tetap berkualitas serta dengan proses belajar mengajar yang menyenangkan dan kontekstual
3	Membekali peserta didik dengan keahlian berfikir kreatif dan berfikir kritis
4	Membekali peserta didik dengan penguasaan 6 literasi dasar (literasi baca dan tulis, literasi numerasi, literasi sains, literasi digital, literasi budaya kewarganegaraan dan literasi finansial).
5	Memfasilitasi peserta didik untuk dapat melampaui kompetensi pengetahuan dan keterampilan minimal tingkat SMA, baik akademik dan non akademik
6	Memfasilitasi peserta didik untuk mampu menyusun karya tulis yang orisinal.
7	Memfasilitasi peserta didik untuk mendapat keahlian kecakapan hidup dan berprestasi sesuai bakat dan minatnya

**Tabel 4. 4. Tujuan Jangka Panjang SMA Negeri 1 Badegan**

No	Jangka Panjang
1	Menghasilkan lulusan pembelajar sepanjang hayat yang beriman dan bertakwa, kepada Tuhan Yang Esa dan berakhlak mulia, mandiri, peduli, cinta tanah air, berwawasan global sesuai dengan Profil Pelajar Pancasila
2	Menghasilkan lulusan yang mampu melanjutkan pendidikannya ke jenjang lebih tinggi pada lembaga akademik / vokasi / kedinasan terkemuka sesuai minat dan bakat yang dimilikinya
3	Menghasilkan lulusan yang terampil dalam berpikir kritis, kreatif, menghasilkan karya, memanfaatkan teknologi digital, dan mengembangkan minat serta bakatnya untuk menghasilkan prestasi
4	Menghasilkan lulusan yang memiliki penguasaan 6 literasi dasar (literasi baca dan tulis, literasi numerasi, literasi sains, literasi digital, literasi budaya kewarganegaraan dan literasi finansial).

#### 4. Struktur Organisasi SMAN 1 Badegan

Keberadaan struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting dengan tujuan untuk mempermudah pelaksanaan program-program yang telah direncanakan. SMAN 1 Badegan memiliki struktur organisasi dimana masing-masing anggotanya telah mengelola dan menjalankan tugas masing-masing secara profesional dan penuh tanggung jawab. Untuk mengetahui struktur organisasi di SMAN 1 Badegan dapat dilihat pada lampiran dokumentasi.



**Gambar 4. 2. Struktur Organisasi SMA Negeri 1 Badegan**

#### 5. Keadaan Guru dan Siswa SMAN 1 Badegan

Seiring dengan banyaknya prestasi yang dicapai oleh SMAN 1 Badegan maka untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pendidikan dimulai dengan peningkatan kompetensi guru. Mayoritas guru



di SMAN 1 Badegan merupakan guru profesional yang ditempatkan sesuai dengan bidang kerjanya menggunakan sistem kolaborasi yaitu penyatuan tenaga atau peningkatan kemampuan yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah disepakati.<sup>62</sup> Seorang guru harus mempunyai kualifikasi akademik seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.16 Tahun 2007. Adapun standar kualifikasi tersebut yaitu telah menyelesaikan studi D4/S1 program studi sesuai dengan mata pelajaran yang diampunya.<sup>63</sup> Berdasarkan data dokumentasi yang diperoleh peneliti, secara keseluruhan guru SMAN 1 Badegan berjumlah 87 orang dengan 69 orang tenaga pendidikan dan 18 orang tenaga kependidikan yang mempunyai jenjang pendidikan rata-rata S1.

## 6. Sarana dan Prasarana SMAN 1 Badegan

**Tabel 4. 5. Sarana dan Prasarana SMA Negeri 1 Badegan**

No	Jenis Sarana Prasarana	Jumlah
1	Ruang Kelas	30
2	Ruang Kepala Sekolah	1
3	Ruang TU	1
4	Ruang Guru	1
5	Ruang BP	1
6	Ruang OSIS	1
7	Ruang Radio	1

<sup>62</sup> Said Thaha Ghafara et.al., *Strategi Pemasaran Lulusan Vokasi* (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2023), 30.

<sup>63</sup> Mohbir Umasugi, "Analisis Permendiknas Nomor 16 Tahun 2007 dalam Rangka Menjamin Standarisasi Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru di Kabupaten Kepulauan Sula," *Jurnal Reformasi*, 4 (Juni 2014): 17.



8	Ruang PMR	1
9	Ruang Pala	1
10	Ruang Pramuka	1
11	Ruang Ibadah	1
12	Toilet	24
13	Koperasi	1
14	Kantin	1
15	UKS	1
16	Laboratorium IPA	1
17	Laboratorium Komputer	3
18	Perpustakaan	1
19	Lapangan Basket	1
20	Lapangan Volly	1
21	Lapangan Sepak Bola	1
22	Gudang	1
23	Aula	1
24	Tempat Parkir	1
25	Pos Satpam	1

## B. Deskripsi Data

### 1. Perencanaan Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Badegan

Kepala sekolah merupakan jabatan strategis dalam penyelenggaraan pendidikan. Oleh karena itu, kemajuan sekolah juga sangat tergantung pada

bagaimana pimpinan menggerakkan dan menetapkan target lembaga. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bapak Toha Mahsun selaku kepala sekolah SMAN 1 Badegan yaitu:

Pertama saya sering menerapkan perilaku dan kegiatan sehari-hari sesuai dengan ajaran Al-Qur'an dan Hadits yaitu seorang pemimpin harus memiliki keteladanan yang bagus supaya lembaga yang dipimpin bias lebih menemukan jati dirinya dan menjadi contoh yang baik bagi masyarakat maupun lembaga lain. Kedua harus kolaboratif, artinya kita mengumpulkan berbagai komponen dan potensi yang ada dan tentunya para siswa maupun guru memiliki potensi yang berbeda-beda sehingga kita harus berupaya semaksimal mungkin untuk memanfaatkan dan menempatkan potensi tersebut sesuai dengan tempatnya supaya dapat memberikan hasil yang baik. Kemudian yang ketiga komunikasi. Kita membangun komunikasi yang efektif supaya potensi dari masing-masing sumber daya manusia dapat tergali.<sup>64</sup>

Untuk mengetahui perencanaan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan Pendidikan maka peneliti melakukan wawancara dengan kepala sekolah terkait bagaimana gambaran umum dalam menyusun rencana peningkatan mutu pelayanan lembaga di SMAN 1 Badegan dengan Bapak Toha Mahsun yaitu:

Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal memiliki tujuan untuk membentuk individu yang berkepribadian baik dan unggul serta mengembangkan intelektual siswa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Maka kepala sekolah sebagai pemimpin lembaga memiliki peran untuk membantu bawahannya dalam mewujudkan pembelajaran yang efektif dan optimal. Saya memotivasi bapak dan ibu guru untuk terus belajar supaya dapat mengikuti perkembangan teknologi yang begitu pesat. Untuk menyusun perencanaan secara formal saya melakukan musyawarah dengan wakasek, jadi masing-masing sub waka memberikan masukan kemudian dirangku, setelah itu kita susun rencananya seperti apa.<sup>65</sup>

Hal ini dapat diperkuat dengan temuan observasi yaitu adanya musyawarah guru (perencanaan dan evaluasi) pada setiap hari Senin pagi. Kegiatan dapat berlangsung selama 1 hingga 2 jam sehingga para tenaga pendidik dan kependidikan dapat saling *sharing* dan berusaha semaksimal

<sup>64</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/23-03/2023

<sup>65</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/23-03/2023

mungkin untuk mengembangkan dan meningkatkan program-program lembaga.<sup>66</sup> Selain itu, ibu Maya Pangastuti juga menjelaskan bahwa:

Perencanaan pelayanan pendidikan merupakan kegiatan penyusunan data siswa dan fasilitas lembaga yang dilakukan untuk masa yang akan datang sebagai acuan pelaksanaan program-program bimbingan dan layanan siswa. Kalau kita dari awal sudah menyiapkan psikotes dan sebagainya untuk memetakan minat dan bakat siswa jadi kita sudah menyiapkannya sejak dini agar kedepannya mudah dalam pembimbingan dan pengarahan siswa.<sup>67</sup>

Senada dengan pendapat bapak Toha Mahsun, S.Pd.M.Pd.I., bahwa:

Perencanaan pelayanan Pendidikan merupakan kegiatan dalam menentukan tindakan pelayanan dan pengembangan lembaga baik kepada peserta didik maupun guru dalam jangka 1 hingga 4 tahun kedepan untuk mencapai sasaran dan tujuan lembaga supaya memeberikan hasil yang maksimal dan sesuai harapan. Dan disini kita ada banyak program yang menunjang pembelajaran siswa jadi tidak hanya menekankan prestasi akademik namun juga non-akademik sehingga kita menyediakan layanan, sarana dan prasarana sesuai kebutuhan siswa.<sup>68</sup>

Terdapat beberapa tahapan dalam merencanakan strategi peningkatan mutu pelayanan pendidikan. Berdasarkan penjelasan dari Bapak Toha, tahapan-tahapan tersebut yaitu:

Terdapat beberapa tahapan dalam merencanakan strategi peningkatan mutu sekolah yaitu pertama saya menyusun panitia perencanaan yaitu wakasek dan beberapa guru, kemudian kami merumuskan dan merancang program-program peningkatan mutu pelayanan beserta target, anggaran, dan sebagainya. Lalu pada awal tahun pelajaran kami menyampaikan hasil diskusi kepada seluruh anggota sekolah sekaligus mengedukasi akan pentingnya kerjasama dan kolaborasi dalam mewujudkan lembaga pendidikan yang berkualitas, dan terakhir kita menjadikan rencana program tersebut dalam bentuk dokumen yang dicatat oleh notulen.<sup>69</sup>

Dari perencanaan strategi ini diharapkan dapat memberikan hasil yang sesuai harapan lembaga yaitu meningkatnya fungsi pelayanan sekolah sekaligus pengoperasiannya dilakukan secara efektif dan efisien, adanya tenaga pendidik dan kependidikan SMAN 1 Badegan yang profesional dalam pengelolaan masing-masing bidang sehingga memberikan pembelajaran yang optimal terhadap siswa, guru sebagai orangtua siswa

<sup>66</sup> Lihat Transkrip Observasi Nomor: 01/O/23-03/2023

<sup>67</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/25-03/2023

<sup>68</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/23-03/2023

<sup>69</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/23-03/2023

disekolah diharapkan dapat membantu siswa dalam menggali dan mengembangkan potensi diri, lebih semangat dalam mencapai sasaran dan program-program pengembangan sekolah seperti peningkatan kemampuan individu dalam menyikapi berbagai perubahan dan perkembangan IPTEK.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti diketahui bahwa di SMAN 1 Badegan terdapat program sekolah esai yang dapat dimanfaatkan peserta didik untuk mengembangkan gagasan dan ide-idenya serta memperbanyak pengalaman dalam bidang literasi. Program sekolah tahfidz yang dapat dimanfaatkan peserta didik untuk menjadi penghaal Al-Qur'an dengan bimbingan dan arahan dari para guru untuk encapai cita-cita siswa. Program sekolah double track yang bertujuan untuk memberikan keterampilan tambahan kepada siswa untuk siap bekerja. Terakhir program sekolah anak ramah berfungsi untuk memenuhi, menjamin, dan memenuhi hak anak serta mengembangkan bakat, minat, dan kemampuan anak.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perencanaan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan dilakukan melalui kegiatan rapat dan musyawarah untuk menentukan langkah kedepannya mengenai program dan cara peningkatan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan. Untuk tahap perencanaannya yaitu kepala sekolah mengumpulkan wakasek dan beberapa orang tertentu dalam sebuah forum untuk mendiskusikan mengenai hal apa saja yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, dirubah dan sebagainya terkait pelayanan sekolah. Sebelumnya para wakasek telah diberitahu bahwa kepala sekolah akan mengadakan sebuah forum, jadi

sambil bekerja para wakasek juga sekaligus mengawasi dan mencari informasi terkait hal apa saja yang perlu dirubah dalam pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan. Kemudian dalam forum tersebut ditentukan jalan tengah atau solusi permasalahan, menentukan anggaran dan kapan akan dilaksanakan perubahan atau peningkatan layanan, serta bagaimana cara untuk mencapai tujuan yang ditetapkan agar tercapai dengan sukses. Dari hasil perencanaan tersebut, lembaga dapat mengetahui bahwa terdapat fasilitas pelayanan pendidikan yang belum sesuai dengan persepsi atau harapan pengguna pelayanan pendidikan sehingga kedepannya perlu perbaikan dan peningkatan pada bidang spesifik tersebut seperti lahan parkir dan koneksi internet. Kegiatan rapat kerja ini dilakukan selama dua kali dalam satu tahun yaitu setiap akhir semester dengan melibatkan seluruh tenaga pendidik dan kependidikan SMAN 1 Badegan. Berdasarkan rapat tersebut ditemukan beberapa program yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan, yaitu peningkatan kualitas sumber daya dan sumber daya manusia melalui kegiatan pembangunan dan pengembangan sarana prasarana, peningkatan profesionalisme guru untuk mengembangkan kinerja, pemberian motivasi kepada siswa supaya meningkatkan semangat belajar dan berprestasi, dan peningkatan layanan daring.

## 2. Pelaksanaan Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu

### Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Badegan

Pelaksanaan strategi oleh pihak sekolah terutama kepala sekolah SMAN 1 Badegan untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan yang yaitu:

*Pertama* dari bapak dan ibu guru terus dimotivasi untuk belajar karena yang harus belajar bukan hanya siswa saja. Hal ini saya lakukan sebagai bentuk pengembangan tenaga pendidik dan kependidikan karena perkembangan teknologi juga sangat pesat sampai tidak dapat terbendung lagi sehingga kita juga harus *upgrade* diri agar tidak tertinggal. Untuk itu kita melakukan diklat, pelatihan, dan *workshop* guna meningkatkan profesionalitas guru serta teman-teman guru yang mengikuti pelatihan tersebut diminta untuk membiaskan materinya kepada guru lain. Apalagi di sini terdapat guru yang berstatus sebagai guru penggerak, pengajar praktik, instruktur, fasilitator tingkat nasional, dan sebagainya. *Kedua* yaitu mendorong guru untuk memotivasi peserta didik dalam meraih prestasi dan alhamdulillah direspon dengan cepat sehingga dapat kita ketahui sekarang terdapat banyak prestasi siswa SMAN 1 Badegan baik dalam bidang akademis maupun non-akademis. *Ketiga* yaitu untuk mengoptimalkan strategi pertama dan kedua maka saya sebagai kepala sekolah harus memahami potensi guru dan siswa supaya dapat menentukan dengan tepat langkah kedepannya agar kinerja anggota sekolah tetap stabil dan terus meningkat. Hal ini dapat kita ketahui dari 70% siswa yang melanjutkan ke perguruan tinggi yang artinya mayoritas siswa SMAN 1 Badegan memiliki minat baca tulis dan akademis yang tinggi. Dengan adanya hal ini maka kita dapat mengetahui bahwa pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan telah diupayakan sebaik mungkin seperti penempatan tenaga pendidik dan kependidikan yang sesuai dengan bidang keahliannya dan pengembangan terus-menerus dari sumber daya yang dimiliki sekolah.<sup>70</sup>

Pelaksanaan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan, Bapak Toha selaku kepala sekolah menjelaskan:

Dalam pelaksanaan strategi ini alhamdulillah berjalan dengan lancar. Terkait strategi motivasi ini mendapat respon baik dari para guru dan siswa baik yang secara langsung maupun tidak langsung. Selain memberikan motivasi kepada kami juga memberikan pembinaan setiap satu minggu sekali pada hari senin dan dalam pembinaan ini para guru saling bertukar informasi yang telah diperoleh untuk menambah wawasan, memberikan kritik dan saran mengenai kegiatan sekolah pada kurun waktu satu minggu yang lalu dan membahas serta merencanakan pengembangan kegiatan pada satu minggu berikutnya.<sup>71</sup>

<sup>70</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/23-03/2023

<sup>71</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/23-03/2023

Hal ini sejalan dengan pernyataan Ibu Maya Pangastuti selaku tenaga BK sekaligus guru pelajaran di SMAN 1 Badegan yang menyatakan:

Setiap hari senin pagi setelah melakukan upacara para guru mengikuti pembinaan yang dilakukan oleh kepala sekolah, hal ini tidak mengganggu jam pelajaran siswa karena setelah upacara terdapat 1jam bebas untuk siswa belajar mandiri. Kemudian dalam pembinaan tersebut kita saling bertukar informasi seperti adanya masukan, kendala atau keluhan, dan sebagainya. Hal ini dilakukan sebagai bentuk evaluasi jangka pendek yaitu satu minggu.<sup>72</sup>

Dalam pembinaan ini terdapat tambahan informasi dari Ibu Maya Pangastuti yang menjelaskan bahwa:

Selain pembinaan mingguan, para guru juga mendapatkan pembinaan berkala dari kepala sekolah seperti guru yang dipanggil ke ruangan kepala sekolah. Biasanya kepala sekolah kan punya teknik tersendiri untuk observasi dan evaluasi kegiatan guru ya biasanya kalau beliau menemukan sesuatu maka guru dipanggil ke ruang kepala sekolah. Selain itu juga terdapat pembinaan dalam bentuk secara tidak langsung yaitu kita melakukan koordinasi dalam bentuk daring, misalnya ada kejadian *urgent* yang memungkinkan kita untuk tidak bertatap muka atau terkadang lewat whatsapp grup entah itu berupa informasi, wejangan, peringatan, dan pemberitahuan apapun.<sup>73</sup>

Selama observasi peneliti menemukan bahwa warga SMAN 1 Badegan mengimplementasikan praktik kolaborasi dari kepala sekolah yaitu saling membantu dan mengisi kekurangan lembaga. Seperti urutan tempat duduk sesuai kebutuhan siswa, partisipasi siswa dalam kegiatan ekstra sesuai minatnya sehingga dapat mengembangkan potensi diri, dan kinerja guru yang saling melengkapi dalam memberikan pelayanan yang optimal terhadap siswa dan pelanggan pendidikan.

Dalam pelaksanaan peningkatan mutu pelayanan pendidikan kepala sekolah juga membentuk strategi berupa pelatihan *workshop* dan seminar yang dilakukan selama dua kali dalam satu tahun. Hal ini sesuai dengan penjelasan dari bapak Toha yaitu:

Straegi lain yang saya lakukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan pendidikan adalah melakukan pelatihan atau diklat terhadap para guru dalam

---

<sup>72</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/25-03/2023

<sup>73</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/25-03/2023



bentuk peningkatan kompetensi. Kami mengadakan workshop atau pelatihan terhadap para guru supaya mereka dapat berupaya secara maksimal untuk mengembangkan dan memfungsikan pelayanan pendidikan secara optimal. Perencanaan program pelatihan yang kita lakukan dalam peningkatan mutu pelayanan pendidikan yaitu pendampingan implementasi kurikulum merdeka da pendampingan pengembangan budaya mutu. Peserta pelatihan ini terdiri seluruh bapak dan ibu guru SMAN 1 Badegan dan para karyawan.<sup>74</sup>

Hal ini sesuai dengan penjelasan Ibu Maya bahwa “Kepala sekolah mengadakan pelatihan terkait peningkatan mutu pelayanan pendidikan yang berupa peningkatan kompetensi yang dilakukan selama dua kali dalam satu tahun.”<sup>75</sup>

Salah satu bentuk strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan yaitu dengan mengadakan seminar dan *workshop*.

Bapak Toha menjelaskan bahwa:

Dari perencanaan peningkatan mutu pelayanan pendidikan kita dapat mengetahui bahwa terdapat beberapa fasilitas sekolah yang perlu diperbaiki yaitu kondisi kantin, tempat parkir, dan koneksi internet. Maka kedepannya kita membentuk program dan mengalokasikan beberapa anggaran untuk menunjang pengembangan fasilitas sekolah. Selain itu kita juga mengetahui bahwa walaupun para guru juga telah terus belajar, namun perkembangan dunia pendidikan juga semakin luas sehingga kita perlu untuk terus melakukan pengembangan diri agar tidak tertinggal dan dapat menjadikan SMAN 1 Badegan sebagai lembaga pendidikan yang mampu bersaing tingkat nasional bahkan internasional. Sehingga dari hasil perencanaan peningkatan pelayanan pendidikan kita dapat mengetahui bahwa guru dan staff SMAN 1 Badegan perlu *update skills*. Hal ini kita lakukan dengan mengadakan webinar, seminar, dan diklat terkait peningkatan pelayanan pendidikan seperti peningkatan kompetensi guru yang kita lakukan selama dua kali setiap tahun.<sup>76</sup>

Terkait hal tersebut, Ibu Maya menambahkan penjelasan bahwa “Selain mengadakan pelatihan *workshop* terhadap guru, lembaga kita juga mengadakan pelatihan bagi para siswa yaitu dalam bentuk *outdoor learning* ke tempat-tempat bersejarah dan pasar.”<sup>77</sup> Adapun hasil dari strategi diklat menurut Ibu Maya yaitu “Setelah para guru dan siswa mengikuti pelatihan,

<sup>74</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/23-03/2023

<sup>75</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/25-03/2023

<sup>76</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/23-03/2023

<sup>77</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/25-03/2023



webinar, seminar, ataupun *workshop* biasanya mendapatkan sertifikat dan tugas. Tugas ini merupakan bentuk sejauh mana keberhasilan pelaksanaan *workshop* yang dilakukan, dapat berupa produk, RPP, dan media tergantung tema apa yang digunakan.”<sup>78</sup>

Berjalannya strategi peningkatan pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan tentunya didukung oleh sumber daya manusia yang ahli dalam mengoperasikan fasilitas maupun sarana dan prasarana yang telah tersedia. Kegiatan pelaksanaan strategi ini dilakukan terhadap seluruh anggota sekolah dan untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan guru maka disesuaikan dengan tingkatan struktur organisasi sekolah sehingga dari tingkatan paling bawah telah dikoreksi sedetail mungkin terkait pelaporan pelaksanaan program lembaga yang kemudian naik ketingkat selanjutnya dan apabila telah sampai kepada pihak wakasek akan sulit untuk dirubah. Hal ini bukannya mempersulit, namun dapat dijadikan sebagai motivasi supaya pelaporan pelaksanaan program lembaga telah disusun dengan tepat.

Adapun penjelasan dari Bapak Toha bahwa “Setelah para guru mengikuti kegiatan *workshop* maka pada akhir kegiatan terdapat tugas yang harus diselesaikan yang digunakan sebagai pengukuran tingkat keberhasilan program yaitu dengan membuat produk, media, atau RPP yang disesuaikan dengan tema kegiatan *workshop* itu sendiri.”

Selanjutnya dalam pelaksanaan upaya kepala sekolah dalam memahami potensi guru dan siswa telah berjalan dengan baik untuk

---

<sup>78</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/25-03/2023

menempatkan tenaga pendidik dan kependidikan SMAN 1 Badegan sesuai dengan bidang keahliannya.

Dalam melaksanakan peningkatan pelayanan pendidikan, kepala sekolah melakukan beberapa strategi diantaranya memberikan motivasi terhadap para guru dan siswa dengan pemanggilan secara personal atau komunikasi langsung, mengadakan diklat berupa seminar dan *workshop* sebagai upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia supaya dapat mencapai tujuan dan sasaran program lembaga secara efektif dan efisien, menyediakan fasilitas yang memadai dan melakukan *continues improvement*, serta membentuk tim bimbingan karir sebagai bentuk pelayanan terhadap para siswa agar setelah lulus dari sekolah menengah atas telah siap untuk terjun ke dunia kerja maupun menempuh pendidikan tingkat lanjut. Selain itu, kepala sekolah juga memimpin jalannya pembimbingan yang mana pembimbingan tersebut rutin dilakukan dalam jangka panjang, menengah, dan pendek untuk mengevaluasi dan merencanakan program peningkatan kualitas pendidikan di SMAN 1 Badegan. Bentuk strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan yaitu mengadakan diklat berupa *workshop* dan seminar yang dilakukan selama dua kali setiap tahun. Anggota diklat tersebut adalah seluruh tenaga pendidik dan kependidikan di SMAN 1 Badegan. Hal ini diupayakan oleh kepala sekolah supaya seluruh guru dan staf pendidikan memperoleh ilmu dan pengalaman baru untuk semakin dekat menjadi guru profesional dan mampu melaksanakan tugas pendidikan secara efektif dan efisien. Kegiatan *workshop* dilakukan melalui analisa apa

saja yang perlu diperbaiki dan dikembangkan dalam menunjang pelayanan pendidikan yang efektif dan efisien.

### **3. Hasil Penerapan Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Badegan**

Untuk mengetahui hasil penerapan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Toha selaku kepala sekolah SMAN 1 Badegan yang menjelaskan bahwa:

Melalui proses implementasi strategi, kami mendapatkan banyak dampak dan hasil. Beberapa tujuan yang telah kami tetapkan dapat tercapai dengan baik, ada pula yang tercapai melebihi target, namun ada juga target yang belum terpenuhi. Akan tetapi, apabila di persentasikan pencapaian tujuan kami telah 90% berhasil karena SMAN 1 Badegan memiliki iklim organisasi yang positif sehingga apabila terjadi kendala atau terdapat kekurangan tim kami dapat dengan sigap mengambil keputusan dan berupaya untuk mengatasi kendala yang ada. Selain itu hasil penerapan strategi yang telah saya lakukan memberikan banyak dampak positif dari lembaga yaitu yang pertama dalam penerapan strategi motivasi alhamdulillah saya mendapatkan respon yang baik dari para guru dan siswa. Menurut saya setelah pemberian motivasi, dukungan, dan loyalitas para guru dan peserta didik semakin semangat untuk menimba ilmu dan mengembangkan kinerjanya sehingga menghasilkan *output* sesuai dengan apa yang kita harapkan. Kemudian yang kedua yaitu hasil dari strategi pemahaman dan penggalian potensi yang saya lakukan juga memberikan pengaruh yang baik terhadap peningkatan mutu pelayanan pendidikan karena saya dapat mengorganisir secara tepat terkait pemanfaatan sumber daya yang tersedia agar memberikan hasil yang optimal. Strategi ketiga memberikan hasil yang sangat mendukung tingkat pembelajaran di sekolah karena kami telah berupaya untuk memberikan fasilitas baik sarana prasarana dan bimbingan dari guru untuk pembelajaran yang efektif dan efisien. Lalu yang terakhir yaitu pembentukan tim, dengan pembentukan tim ini memberikan hasil untuk memudahkan tanggung jawab, tugas, dan sebagainya kepada guru terkait sehingga jelas siapa yang menanganai tiap-tiap program sekolah serta terkoordinasi dengan baik.<sup>79</sup>

Hal ini didukung oleh temuan observasi bahwa dalam pelaksanaan program sekolah di SMAN 1 Badegan telah berjalan secara sistematis sehingga jelas siapa yang menanganai program a, b, c, d siapa saja penanggung jawabnya dan apa saja yang perlu dilakukan supaya dapat

---

<sup>79</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/23-03/2023

mencapai hasil yang seoptimal mungkin.<sup>80</sup> Adapun pendapat Ibu Maya

Pangastuti selaku koordinator BK yaitu:

Menurut saya cara kepala sekolah dalam memberikan motivasi dan bimbingan intensif terhadap para guru mendapat respon yang baik. Selain memberikan motivasi, kepala sekolah juga rutin mengadakan bimbingan untuk terus mengevaluasi dan menyusun perencanaan terkait kinerja pembelajaran guru sehingga kita bisa mendapatkan petunjuk dan informasi yang terarah untuk meningkatkan kemampuan kita dalam kegiatan KBM maupun pembimbingan terhadap siswa.<sup>81</sup>

Hal ini didukung dengan temuan observasi yaitu pembimbingan rutin dilakukan setiap hari Senin setelah upacara dan menurut hasil dokumentasi ditemukan bahwa kinerja guru kepala sekolah di SMAN 1 Badegan memang sangat bagus seperti terbudayanya senyum, sapa, salam, adanya struktur organisasi yang jelas dan masing-masing guru telah memahami tugas dan tanggung jawab yang diemban dalam jabatan tersebut.<sup>82</sup> Adanya guru-guru program dinas kependidikan seperti guru penggerak, merdeka mengajar, instruktur, fasilitator tingkat nasional, dan sebagainya sebagai bentuk bahwa SMAN 1 Badegan telah berupaya sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan pendidikan terbaik bagi para peserta didiknya.

Ibu Maya menjelaskan terkait hasil penerapan strategi pengembangan fasilitas dan sarana prasarana terhadap layanan pendidikan SMAN 1 Badegan bahwa:

Kalau hasil penerapannya alhamdulillah sejauh ini minimal 80% rencana peningkatan mutu pelayanan tercapai ya. Sedangkan kalau di BK itu kita terdapat beberapa kendala sehingga tidak bisa 100%. Namun ada juga program yang terlaksana sukses 100% bahkan melebihi target kami. Contoh tahun kemarin itu kita punya program doartemen karir untuk anak yang studi lanjut 50%, kenapa kita ambil 50% karena di sekolah pinggiran itu kan rata-rata anak inginnya lulus sekolah lalu kerja meskipun dari SMA sehingga kita juga punya bimbingan karir.

---

<sup>80</sup> Lihat Transkrip Observasi Nomor: 03/O/23-03/2023

<sup>81</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/25-03/2023

<sup>82</sup> Lihat Transkrip Observasi Nomor: 03/O/23-03/2023

Jadi BK itu punya tiga departemen di kelas 12 yaitu departemen kedinasan, vokasi, dan studi lanjut. Nah target kita dulunya itu hanya 50% karena memang orangtua anak-anak sini itu harapannya kerja ya jadi jarang yang kuliah dan alhamdulillah tahun kemarin itu anak yang melanjutkan kuliah itu lebih dari 50% yaitu sekitar 242 anak di terima di sekolah tinggi negeri dari 348 siswa yang lulus. Jadi terkadang ada program yang terlaksana diluar prediksi kami tapi banyak juga program yang belum maksimal.<sup>83</sup>

Adapun temuan observasi bahwa kepala sekolah sebagai *leader* telah melaksanakan fungsi manajerialnya dengan baik sehingga memberikan hasil terciptanya kondisi sekolah sesuai harapan anggota sekolah yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan untuk mendukung pembelajaran yang efektif dan efisien, tersedianya sumber daya manusia yang profesional, adanya transparansi informasi yang dapat kita ketahui dari bentuk publikasian program-program sekolah, prestasi siswa, data guru dan sarana prasarana sekolah, visi dan misi yang dipublikkan, dan sebagainya sehingga dapat memberikan citra sekolah yang baik.<sup>84</sup>

Selain itu juga terdapat temuan dokumentasi yaitu proposal yang dibuat oleh kepala sekolah mengenai *desain inovativ government award* (IGA) Jawa Timur yang mana dalam proposal tersebut terdapat penjabaran mengenai upaya pengembangan pendidikan inklusi sekolah.<sup>85</sup> Sehingga SMAN 1 Badegan memberikan perhatian kepada seluruh peserta didik termasuk anak inklusi supaya mendapatkan pelayanan pendidikan yang sesuai standar dan dapat mengembangkan potensi tiap peserta didik.

Dapat disimpulkan bahwa hasil penerapan strategi peningkatan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan yaitu adanya peningkatan

---

<sup>83</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/25-03/2023

<sup>84</sup> Lihat Transkrip Observasi Nomor: 01/O/23-03/2023

<sup>85</sup> Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor: 06/D/11-04/2023

kompetensi siswa dan guru, meningkatkan semangat kerja dan kerjasama yang merupakan buah dari pemotivasian kepala sekolah dan adanya berbagai program sekolah supaya seluruh warga sekolah dapat mencapai sasaran pendidikan yang diharapkan, dan terpenuhinya fasilitas dan pelayanan pendidikan baik kepada guru maupun siswa.

#### **4. Evaluasi Hasil Penerapan Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Badegan**

Strategi yang bisa dilakukan oleh sekolah dalam perencanaan meliputi evaluasi diri untuk menganalisis kelemahan, kekuatan, tantangan, dan peluang sekolah saat ini. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Toha selaku kepala sekolah SMAN 1 Badegan kita dapat mengetahui bahwa:

Berdasarkan hasil evaluasi yang diperoleh maka sekolah bersama orang tua atau masyarakat menentukan visi dan misi sekolah terkait peningkatan mutu pelayanan pendidikan atau merumuskan apa saja harapan yang diinginkan. Dilanjutkan dengan penyusunan rencana program sekolah seperti pembiayaan yang mengacu pada skala prioritas sesuai kondisi sekolah dan sumber daya yang dimiliki.<sup>86</sup>

Adapun pendapat Ibu Maya Pangastuti selaku koordinator bimbingan konseling yang menjelaskan bahwa:

Pada akhir tahun pelajaran kita mengevaluasi seluruh program yang telah direncanakan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan sehingga kita dapat mengetahui apa saja kekurangan dan kelebihan selama contohnya satu tahun terakhir. Kemudian selama evaluasi kita juga menganalisa hal apa saja yang kedepannya menjadi tantangan atau hambatan sekolah dalam mewujudkan visi misi sekaligus kita tentukan berbagai alternatif solusi jalan tengah apabila kendala yang dianalisa benar-benar terjadi. Jadi jika terdapat hambatan kita telah siap sigap untuk mengatasinya.<sup>87</sup>

Dengan melakukan evaluasi kita dapat mengetahui umpan balik program ataupun strategi yang telah diterapkan, apa saja kekurangan dan kelebihan pelaksanaan strategi, dan penyelesaiannya. Evaluasi hasil

---

<sup>86</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/23-03/2023

<sup>87</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/25-03/2023



penerapan strategi peningkatan mutu pelayanan pendidikan dapat berupa evaluasi hasil dan evaluasi proses sebagaimana yang dijelaskan Ibu Maya bahwa:

Tergantung ya ini ada yang evaluasi jangka pendek yaitu evaluasi hasil, evaluasi proses, dan evaluasi keseluruhan (tahunan). Kalau yang namanya evaluasi proses kita ada jangka pendek, menengah, dan panjang. Yang jangka panjang itu misalnya kita selesai pembelajaran anak paham atau tidak, itu dievaluasi. Kita juga ada google form untuk mengetahui apakah anak-anak puas dengan layanan sekolah. Nanti juga ada evaluasi bulanan, harian, dan sebagainya jadi tergantung evaluasi yang kita tangani.<sup>88</sup>

Kemudian hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai masukan untuk penyusunan program sekolah pada tahun berikutnya. Demikian secara terus-menerus yang bisa dilakukan oleh sekolah sebagai proses berkelanjutan. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan perencanaan dan pelaksanaan strategi maka pihak sekolah melakukan evaluasi dan pengukuran mengenai target apa saja yang telah terpenuhi selama pelaksanaan strategi apakah sudah sesuai dengan harapan, melebihi target, atau masih belum terlaksana.

Selain itu kepala sekolah juga melakukan pengukuran terhadap tingkat keberhasilan bentuk strategi pengembangan melalui *workshop* dan diklat dengan melakukan tes. Bapak Toha menjelaskan bahwa: “Setelah para guru mengikuti kegiatan *workshop* maka pada akhir kegiatan terdapat tugas yang harus diselesaikan yang digunakan sebagai pengukuran tingkat keberhasilan program yaitu dengan membuat produk, media, atau RPP yang disesuaikan dengan tema kegiatan *workshop* itu sendiri.”

Terdapat beberapa hambatan ketika melaksanakan strategi peningkatan mutu pelayanan pendidikan. Bapak Toha menjelaskan bahwa

---

<sup>88</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/25-03/2023

“Menurut saya sejauh ini hambatan yang paling dirasa adalah adanya pencairan anggaran yang terlambat sehingga terkadang menunda pelaksanaan program dan membuat pelaksanaan program tersebut kurang optimal. Untuk hambatan yang lain saya kira biasa saja.”<sup>89</sup>

Sedangkan menurut Ibu Maya kendala yang ditemui adalah:

Terdapat kendala dalam bidang pelayanan terkait sumber daya manusia yang tersedia yaitu untuk satu guru seharusnya mengampu bimbingan dan layanan 150 siswa namun disini tenaga bimbingan dan konseling hanya terdapat 4 guru untuk 1000 siswa lebih sehingga terkadang kinerja kita kurang maksimal terlebih kita juga memiliki tugas untuk pembelajaran kelas sehingga jika ada kondisi tertentu kita keteteran.<sup>90</sup>

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Toha tentang evaluasi hasil penerapan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan dengan menanyakan bagaimana evaluasi yang dilakukan dari penerapan strategi peningkatan mutu pelayanan pendidikan? Bapak Toha sebagai kepala sekolah menjawab sebagai berikut:

Kita menilai dan mengoreksi dari kegiatan dan program yang sudah berjalan, membuat rencana aksi atau *plan action*. Jika perlu perubahan maka akan kita rubah dan jika dirasa ada yang kurang tepat sasaran maka kita analisis apa saja yang kurang dan bagaimana solusinya sehingga evaluasi ini kita jadikan sebagai pembenahan diri untuk kedepannya supaya lebih baik.<sup>91</sup>

Adapun hasil dari pelaksanaan strategi diklat menurut Ibu Maya yaitu “Setelah para guru dan siswa mengikuti pelatihan, webinar, seminar, ataupun *workshop* biasanya mendapatkan sertifikat dan tugas. Tugas ini merupakan bentuk sejauh mana keberhasilan pelaksanaan *workshop* yang dilakukan, dapat berupa produk, RPP, dan media tergantung tema apa yang

---

<sup>89</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/23-03/2023

<sup>90</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/25-03/2023

<sup>91</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/23-03/2023



digunakan.”<sup>92</sup> Adapun penjelasan dari Bapak Toha bahwa “Setelah para guru mengikuti kegiatan *workshop* maka pada akhir kegiatan terdapat tugas yang harus diselesaikan yang digunakan sebagai pengukuran tingkat keberhasilan program yaitu dengan membuat produk, media, atau RPP yang disesuaikan dengan tema kegiatan *workshop* itu sendiri.”<sup>93</sup>

Dalam evaluasi strategi peningkatan mutu pelayanan pendidikan tentunya terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya yaitu adanya kekompakan dalam kerjasama anggota sekolah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, adanya pelaksanaan kolaborasi yang dipimpin oleh kepala sekolah sehingga apabila terdapat kekurangan anggota dapat saling melengkapi, karakter bijak dan loyal dari kepala sekolah terhadap semua anggota sekolah sehingga memberikan kesan interaksi yang positif, dan sebagainya. Sedangkan faktor penghambat dalam pelaksanaan strategi peningkatan mutu adalah tertundanya pencaian anggaran yang mendukung program sekolah. Adapun hasil dari bentuk strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan yang dilakukan melalui *workshop* atau diklat yaitu anggota *workshop* diminta untuk menyelesaikan tugas tertentu untuk mengukur sejauh mana tingkat keberhasilan strategi perencanaan yang dilaksanakan. Tugas tersebut dapat berupa produk, rencana penyelenggaraan pendidikan (RPP), dan media sesuai dengan tema yang digunakan.

---

<sup>92</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/25-03/2023

<sup>93</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/23-03/2023

## C. Pembahasan

### 1. Pembahasan tentang Perencanaan Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Badegan

Fase pertama dalam memulai strategi peningkatan mutu pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Badegan adalah menetapkan tujuan yang harus jelas, tidak hanya bagi kepala sekolah namun juga bagi tenaga pendidik dan seluruh sumber daya manusia di sekolah termasuk peserta didik. Apabila seluruh anggota sekolah telah memahami tujuan yang akan dicapai maka akan memudahkan pencapaian tujuan secara optimal.

Menurut Fred R. David perencanaan merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang implementasi dan evaluasi strategi supaya berhasil, terutama karena aktivitas pengorganisasian, pemotivasian, penunjukkan staff, dan pengendalian tergantung pada bentuk perencanaan yang baik.<sup>94</sup> Hal ini sesuai dengan penjelasan pada deskripsi data yaitu kepala sekolah beserta tenaga pendidik dan kependidikan SMAN 1 Badegan terus memberikan edukasi dan motivasi kepada siswa terkait pentingnya kerjasama dalam mencapai sebuah tujuan, yang mana tujuan yang dimaksud peneliti adalah menciptakan layanan pendidikan yang unggul serta menciptakan kondisi lingkungan sekolah yang asri, nyaman, dan tentram. Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi dapat diketahui bahwa para peserta didikpun juga merespon dengan baik terkait edukasi yang dilakukan oleh para guru. Hal ini dapat kita ketahui dari banyaknya peserta didik yang memiliki semangat belajar dan kerjasama tim yang tinggi

---

<sup>94</sup> Muhammad Kristiawan, Dian Safitri, dan Rena Lestari, *Manajemen Pendidikan* (Yogyakarta: Deepublish, 2017), 25.

sehingga membuah hasil prestasi yang unggul baik individu maupun kelompok.

Dahlgraad mengatakan bahwa perencanaan merupakan sebuah proses identifikasi dan pengumpulan informasi mengenai hal tertentu dalam sebuah Lembaga yang apabila ditingkatkan dapat memberikan dampak dalam *performance* Lembaga tersebut.<sup>95</sup> Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti menunjukkan bahwa kepala sekolah SMAN 1 Badegan telah melakukan identifikasi dan pengumpulan informasi terkait kelebihan, kelemahan, peluang, dan risiko pada lingkungan sekolah bersama dengan wakasek yang kemudian membentuk forum musyawarah untuk menentukan akan bagaimana kedepannya program dan kegiatan sekolah yang pada akhirnya memiliki tujuan untuk mewujudkan visi, misi, dan tujuan lembaga secara optimal.

Strategi pertama yang dilakukan kepala sekolah SMAN 1 Badegan dalam meningkatkan mutu layanan yaitu memperbaiki kondisi dan meningkatkan profesionalitas guru karena fasilitas tanpa adanya sumber daya yang memadai juga tidak dapat difungsikan secara optimal. Untuk meningkatkan profesionalitas guru SMAN 1 Badegan, kepala sekolah melakukan program diklat, *workshop*, dan seminar kemudian guru yang telah ditugaskan tersebut harus membiaskan materi yang diperoleh kepada guru lain sehingga tidak hanya bermanfaat bagi 1 tenaga pendidik dan kependidikan. Strategi berikutnya yang dilakukan oleh kepala sekolah

---

<sup>95</sup> Muthahharah Thahir, Aan Komariah, dan Dedy Achmad Kkurniady, *Kapasitas Manajemen Mutu dalam Peningkatan Layanan Sekolah (Konsep, Teori, dan Kasus)* (Bandung: PT Refika Aditama, 2021), 86.

SMAN 1 Badegan adalah memotivasi para guru dan siswa untuk terus belajar, membimbing dan mengarahkan mereka untuk meningkatkan kinerjanya, serta menggali dan mengembangkan potensi diri. Strategi lain yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan adalah menyediakan fasilitas lembaga yang memadai dan terus melakukan perbaikan serta peningkatan supaya dapat difungsikan secara optimal dan tidak ketinggalan zaman. Dan strategi yang terakhir adalah menyusun tim-tim pengembangan karir yang didalamnya juga terbagi menjadi beberapa bagian. Tim bimbingan karir ini memiliki tugas untuk menggali potensi siswa, membimbing, memotivasi, dan mengajarkan kepada siswa untuk mengembangkan potensi dirinya serta mengembangkan potensi tersebut dalam berbagai karya sehingga sampai saat ini terbukti adanya banyak prestasi siswa di SMAN 1 Badegan.

Strategi ini sesuai dengan teori Imam Musbikin yaitu terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh kepala sekolah untuk meningkatkan mutu pendidikan, yaitu meningkatkan profesionalisme dan kesejahteraan guru.<sup>96</sup> Dari teori tersebut dapat kita ketahui bahwa strategi peningkatan mutu pendidikan yaitu meningkatkan profesionalisme dan kesejahteraan guru. Peningkatan profesionalisme guru telah dilakukan oleh SMAN 1 Badegan secara berkesinambungan sesuai dengan deskripsi data wawancara. Sedangkan berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti dapat diketahui bahwa upaya peningkatan kesejahteraan guru dapat dinilai dari kondisi lingkungan sekolah yang mana terdapat banyak fasilitas untuk

---

<sup>96</sup> Nurul Hidayah, *Kepemimpinan Visioner Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Mmedia, 2016), 146.

mengembangkan potensi guru seperti layanan wifi yang terjangkau dan kondisi ruangan serta lingkungan sekolah yang asri. Selain itu juga dapat dilihat dari tindakan kepala sekolah yang selalu memotivasi guru, memberikan dukungan semangat, memberikan sikap loyalitas terhadap seluruh tenaga pendidik dan kependidikan di SMAN 1 Badegan.

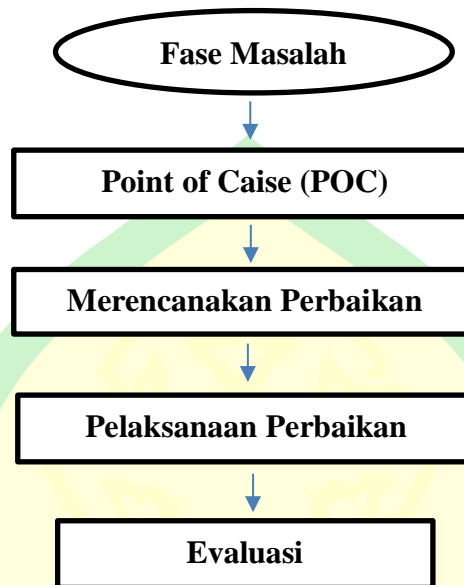
Untuk memperkuat teori tersebut peneliti juga menggunakan teori dari Syafaruddin terkait perbaikan mutu pendidikan dengan pendekatan TQM dilakukan sesuai dengan kajian teori pada skripsi ini. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi kita dapat mengetahui bahwa kepala sekolah SMAN 1 Badegan telah berupaya untuk mewujudkan dan mengimplementasikan perbaikan mutu pendidikan sesuai dengan teori Syafaruddin.

Untuk mengidentifikasi permasalahan di SMAN 1 Badegan, kepala sekolah memberikan arahan kepada guru dan siswa yang kemudian beliau membuka forum musyawarah untuk mendiskusikan terkait permasalahan tersebut dan menentukan jalan terbaik untuk menghadapi permasalahan. Hal ini sesuai dengan referensi bahwa setiap tim terdiri seorang anggota panitia perencana ditambah penanggungjawab berbagai kegiatan yang berkaitan dengan layanan Pendidikan. Anggota-anggota tim ini mewakili latar belakang dan pengalaman. Tanggungjawab meliputi pengumpulan informasi dan menyarankan jalannya kegiatan.<sup>97</sup>

---

<sup>97</sup> George R. Terry dan L.W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), 61.

Tabel 4. 6. Proses Perbaikan



## 2. Pembahasan tentang Pelaksanaan Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Badegan

Tahap pelaksanaan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan di SMAN 1 Badegan menjadi tahapan yang penting, penuh tantangan, dan sangat menentukan dalam pengembangan pelayanan pendidikan. Hal ini karena tahap implementasi akan memberikan dampak yang besar terhadap perubahan lembaga kedepannya apabila sukses maka akan memberikan hasil yang diharapkan dan sesuai target, lalu apabila terdapat kendala atau kegagalan juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi agar perencanaan dan pelaksanaan selanjutnya menjadi lebih baik. Menurut Ricky W. Griffin manajemen merupakan sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Dalam hal ini kepala

sekolah SMAN 1 Badegan telah menjalankan fungsi manajerialnya dengan baik mulai perencanaan strategis terkait pengembangan mutu pelayanan pendidikan, profesionalisme guru, dan program sekolah lain untuk meningkatkan kualitas pendidikan lembaga.

Berdasarkan data observasi juga dapat diketahui bahwa pengorganisasian kepala sekolah termasuk bagus karena telah menempatkan profesi masing-masing guru sesuai dengan bidang keahliannya namun dalam pelaksanaan guru didapati beberapa guru yang mengampu 2 bidang pelajaran yang berbeda sehingga terkadang tidak optimal dalam kinerjanya. Untuk mengatasi hal tersebut para guru dibantu oleh tenaga kependidikan lain karena selama observasi ditemui bahwa tingkat kebersamaan dan kerjasama tenaga pendidik kependidikan di SMAN 1 Badegan sangat kompak. Kemudian pada tahap pelaksanaan strategi sejauh ini berjalan dengan baik, hal ini didukung oleh adanya semangat kerjasama, belajar, dan motivasi yang tinggi di SMAN 1 Badegan. Selain itu juga terdapat perbaikan dan pengembangan fasilitas lembaga sehingga tingkat ketercapaian strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan telah 85% tercapai. Terakhir pada proses evaluasi SMAN 1 Badegan terdapat beberapa jenis atau kelompok, yaitu evaluasi jangka panjang yaitu tahunan dan evaluasi jangka pendek yaitu evaluasi hasil dan proses yang dilakukan setiap seminggu sekali atau ketika terdapat kondisi *urgent*.

George R. Terry dalam bukunya *The Principals of Management* mengemukakan bahwa pengertian manajemen adalah pencapaian tujuan



yang telah ditetapkan sebelumnya dengan memfungsikan orang lain.<sup>98</sup> Pada hal ini pelaksanaan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan terdapat tujuan yang jelas yaitu sesuai dengan visi dan misi sekolah. Ketika melaksanakan strategi, kepala sekolah juga melakukan riset terhadap kondisi lingkungan sekolah dan melakukan interaksi kepada guru maupun siswa untuk mengetahui keluhan, faktor penunjang sekolah, harapan, dan sebagainya sehingga dapat digunakan sebagai acuan pengembangan lembaga. Bapak Toha selaku kepala sekolah menjelaskan bahwa “Saya sering melakukan kunjungan kelas dan berinteraksi langsung dengan para guru dan siswa untuk bertukar informasi.”

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa pelaksanaan strategi kepala sekolah memberikan hasil yang positif terhadap kinerja guru dan siswa serta memberikan dampak peningkatan kualitas SMAN 1 Badegan yaitu profesionalisme guru, peningkatan prestasi siswa, kedisiplinan, kondisi sekolah yang harmonis, dan tercapainya target lembaga. Hal ini didukung dengan data dokumentasi yaitu adanya prestasi siswa dan upaya pengoptimalan para guru untuk membimbing peserta didik.

---

<sup>98</sup> Dini Rosdiani, *Manajemen Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2018), 9.

### 3. Pembahasan tentang Hasil Penerapan Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Badegan

Menurut Yamin strategi implementasi program peningkatan mutu pendidikan dilakukan dengan peningkatan mutu berbasis sekolah yang lebih mengarah terhadap pembentukan model *effective school*. Sekolah efektif menempatkan profesionalisme kerja dan pemberdayaan seluruh anggota lembaga yang merupakan acuan utama dalam keberhasilan proses peningkatan mutu pendidikan.<sup>99</sup> Hal ini sesuai dengan strategi yang dilakukan oleh bapak Toha Mahsun selaku kepala sekolah SMAN 1 Badegan yaitu dengan cara memotivasi para guru dan peserta didik untuk mengembangkan dan menggali potensi yang ada pada individu supaya dapat memberikan hasil yang optimal seperti semangat belajar yang tinggi, mampu berkarya, dan berkompetensi. Selain memotivasi para bawahan, kepala sekolah SMAN 1 Badegan juga memberikan dukungan dan arahan untuk menjadi pribadi yang berprestasi.

Lebih lanjut Fathurrochman menyatakan bahwa kepribadian kepala sekolah sebagai *leader* dapat tercermin dalam sifat-sifat percaya diri, jujur, tanggung jawab, emosi stabil, dapat dijadikan teladan, berani mengambil risiko dan keputusan.<sup>100</sup> Hal ini sesuai dengan hasil wawancara pada deksripsi data dimana kepala sekolah SMAN 1 Badegan memiliki kepribadian yang agamis, inovatif, ramah, dan dapat merangkul

---

<sup>99</sup> Neni Mika Triana, Inom Nasution, dan Tengku Salmia Fitriani Nasution, "Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan pada SMA Abdi Utama Kecamatan Barumun Kabupaten Padang Lawas" 6 (2022): 217.

<sup>100</sup> Hidayat et.al., "Strategi Kepala Sekolah dan Implementasinya dalam Peningkatkan Kompetensi Guru," 177.

bawahannya sehingga memiliki *image* suri tauladan yang baik dan seluruh anggota sekolahpun juga memberikan respon yang positif terhadap kinerja kepala sekolah. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Maya Pangastuti bahwa “Kepala sekolah SMAN 1 Badegan dulunya juga merupakan guru di sekolah tersebut sehingga sudah akrab dengan para tenaga pendidik dan peserta didik, serta telah memahami kondisi lembaga SMAN 1 Badegan sehingga dapat menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan pendidikan yang dapat memberikan hasil penerapan yang efektif.”

Berdasarkan hasil observasi diperoleh bahwa pelaksanaan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan memberikan hasil yang cukup bagus, diantaranya tersedianya fasilitas belajar yang memadai yang didukung dengan tenaga profesional dari pendidik dan kependidikan, adanya kolaborasi antara seluruh anggota sekolah sehingga walaupun terdapat kekurangan dalam pelaksanaan strategi sekolah masih dapat menyamarkan kekurangan tersebut. Selain itu diketahui juga bahwa kondisi lingkungan, iklim sekolah yang harmonis, dan bangunan di SMAN 1 Badegan tergolong baik sehingga dapat mendukung terlaksananya program kerja sekolah secara optimal. Jadi dalam pelaksanaan strategi ini tidak hanya berpusat pada pengadaan fasilitas namun juga sumber daya manusia yang saling tolong menolong, menghargai, dan kolaborasi sehingga dapat menciptakan pelayanan mutu pendidikan yang berkualitas. Sedangkan untuk infrastruktur dan sarana prasarana di SMAN 1 Badegan tergolong lumayan bagus, pada lab komputer terdapat puluhan komputer yang dapat digunakan siswa untuk

mengembangkan potensi diri yang berkaitan dengan teknologi, hal ini juga didukung dengan adanya tenaga pengajar TIK yang ahli pada bidang tersebut sehingga dapat membimbing siswa dengan baik menuju pengaktualisasian dirinya.

Hasil penerapan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan diantaranya mendapat respon yang sigap dan bagus baik dari staff tenaga pendidik dan kependidikan maupun siswa. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara dan observasi yaitu setelah guru atau siswa diberikan motivasi oleh kepala sekolah mereka mendapatkan semangat baru untuk terus berkarya dan berkembang.<sup>101</sup> Kemudian hasil dari upaya penerapan strategi kepala sekolah untuk memahami dan mengenal potensi bawahannya memberikan informasi dan pengalaman untuk mengorganisir sumber daya manusia di SMAN 1 Badegan sehingga dapat disesuaikan dengan fasilitas yang tersedia dan ditempatkan sesuai bidang keahlian masing-masing. Hasil penerapan strategi penyediaan sarana prasarana, fasilitas, dan tim-tim pengembang pendidikan di SMAN 1 Badegan memberikan dampak yang positif terhadap lembaga seperti terjaminnya mutu pelayanan, adanya *continus improvement*, dan terorganisirnya program-program lembaga sehingga seluruh anggota sekolah dapat saling bekerjasama dan memiliki tanggungjawab masing-masing dalam upaya peningkatan kualitas lembaga.

---

<sup>101</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/25-03/2023

#### **4. Pembahasan tentang Evaluasi Hasil Penerapan Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Badegan**

Arikunto mengatakan bahwa evaluasi merupakan kegiatan menilai kegiatan pendidikan yang berorientasi pada proses perkembangan yang telah dicapai oleh peserta didik setelah mengalami proses pendidikan dalam kurun waktu tertentu. Sesuai dengan pendapat Mardapi bahwa evaluasi adalah proses mengumpulkan informasi untuk mengetahui pencapaian lembaga.<sup>102</sup> Berdasarkan hasil dekskripsi data, kita dapat mengetahui bahwa kepala sekolah SMAN 1 Badegan sering melakukan evaluasi dan *plan action* bahkan dalam kurun waktu yang tidak lama sehingga apabila terjadi perubahan yang cepat, pihak sekolah telah mengantisipasi hal tersebut karena tingginya komitmen dan kerjasa guru dalam mencapai tujuan lembaga untuk mewujudkan visi dan misi. Selain itu pihak BK sebagai tim pelayanan pendidikan juga menuturkan bahwa sekolah telah memiliki dabase siswa sejak kelas 10, memtakah hasil psikotes, dan menganalisis seca cermat terkait raport siswa sehingga tenaga pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan telah berupaya semaksimal mungkin sejak dini untuk menggali dan mengembangkan bakat minat peserta didik, serta menuntun mereka untuk meningkatkan dan memfungsikan potensinya dalam bentuk karya-karya. Evaluasi terkait program-program pembelajaran SMAN 1 Badegan dilakukan menjelang tahun pelajaran dan tahun anggaran yaitu pada bulan Januari dan Juni.

---

<sup>102</sup> Ani Setiani dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Peserta Didik dan Model Pembelajaran Cerdas, Kreatif, dan Inovatif* (Bandung: Alfabeta, 2015), 103.

Menurut Wirawant tujuan evaluasi adalah untuk menentukan apakah program layanan sekolah telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan sehingga bisa diketahui dengan pasti apa saja hasil pencapaian yang didapatkan, apa saja hambatan dan kemajuan dijumpai dalam pelaksanaan program sehingga dapat dijadikan dipelajari untuk perbaikan implementasi program dimasa yang akan datang.<sup>103</sup> Teori ini sesuai dengan deskripsi data bahwa lembaga SMAN 1 Badegan telah melaksanakan evaluasi pendidikan selama 2x pertahun untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pendidikan didalamnya dan menggunakan informasi evaluasi sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun perencanaan program yang akan datang dan diharapkan dapat mewujudkan perencanaan dan implementasi program yang lebih baik sehingga juga dapat memberikan *outcome* sesuai harapan pelanggan.

Menurut Anne Anastasi, evaluasi merupakan proses sistematis untuk menentukan sejauh mana pencapaian tujuan instruksional seseorang. Evaluasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk menilai sesuatu secara sistematis, terencana, dan terarah berdasarkan tujuan yang jelas. Teori ini diperkuat dengan pendapat R. Thronidke dan R.L. Ebel yaitu hasil evaluasi digunakan untuk keperluan seleksi peserta didik, pembimbingan, dan perencanaan pendidikan. Objek evaluasinya adalah peserta didik yang mencakup hasil belajar (kognitif), minat, bakat, sikap, pembawaan, dan

---

<sup>103</sup> Egidius Virgo dan Slameto Slameto, "Evaluasi Program Manajerial Kepala Sekolah," *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan* 5, no. 2 (27 Desember 2018): 223, <https://doi.org/10.24246/j.jk.2018.v5.i2.p217-229>.

aspek kepribadian peserta didik.<sup>104</sup> Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kepala sekolah dan tim layanan pendidikan SMAN 1 Badegan dapat diketahui terkait evaluasi yang dilakukan sekolah yaitu menilai dan mengoreksi jalannya kegiatan dan program sekolah, membuat rencana aksi, dan apabila kedepannya perlu perubahan maka akan dirubah atau bila ada yang kurang sesuai atau kurang tepat juga akan dirubah berdasarkan keputusan bersama. Dalam hal ini SMAN 1 Badegan mengharapkan adanya peningkatan sarana dan prasarana lembaga untuk mendukung jalannya pembelajaran yang efektif dan efisien, seluruh anggota sekolah agar turut aktif partisipatif dalam program pengembangan pendidikan, serta memberikan citra lembaga yang positif pada khalayak publik yang ditunjukkan dengan bentuk transparansi informasi terkait prestasi dan manajemen SMAN 1 Badegan supaya dapat dijadikan referensi oleh lembaga lain yang bersama-sama menciptakan mutu pendidikan Indonesia yang unggul.



---

<sup>104</sup> Didin Kurniadin dan Imam Machali, *Manajemen Pendidikan: Konsep & Prinsip Pengelolaan Pendidikan* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), 383.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan deskripsi data dan pembahasan mengenai strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan:

1. Perencanaan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan antara lain a. Mengkomunikasikan kepada wakasek dan guru yang berkaitan untuk menggali informasi mengenai apa saja keluhan atau perbaikan serta pengembangan layanan yang perlu dilakukan, b. Kepala sekolah bersama wakasek dan guru terkait menyusun program kerja, c. Menyampaikan rancangan program kerja kepada para guru dan menginformasikannya kepada siswa supaya bersama-sama anggota sekolah menerapkan strategi dan memahami pentingnya peningkatan mutu pelayanan pendidikan, dan d. Pengimplementasian strategi sekaligus menjadikan strategi tersebut sebagai dokumen program SMAN 1 Badegan. Jadi untuk merencanakan strategi peningkatan mutu pelayanan pendidikan kepala sekolah melakukan musyawarah dan rapat dengan para guru yang dilakukan setiap semester dan tahunan. Hasil rencana strategi peningkatan mutu pelayanan pendidikan yaitu penambahan dan pengembangan fasilitas, peningkatan profesionalisme guru, dan

pengadaan lokakarya, webinar, diklat dan seminar bagi anggota lembaga.

2. Pelaksanaan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan diwujudkan dengan pemotivasian kepala sekolah terhadap para guru dan siswa supaya memiliki semangat kerja dan belajar yang tinggi dalam mengembangkan potensi diri dan *skill* yang dimiliki sehingga dapat menghasilkan karya atau prestasi bagi pengembangan mutu sekolah, meningkatkan profesionalisme guru dengan pelaksanaan diklat dan sebagainya kemudian membeikasikan materi yang diperoleh kepada guru lain supaya saling menambah pengetahuan, mengupayakan pengorganisasian sumber daya manusia secara optimal supaya sesuai dengan bidang keahlian masing-masing, menyediakan dan terus meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana untuk menunjang pembelajaran yang efektif, dan membentuk tim bimbingan karir sebagai upaya sekolah untuk mempermudah aktivitas siswa pasca kelulusan. Selain itu kepala sekolah juga mengembangkan diklat atau pelatihan terhadap para guru dan staf SMAN 1 Balong melalui kegiatan *workshop*, seminar, dan lokakarya.
3. Hasil penerapan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan dapat diketahui dari respon sigap para guru dan siswa, meningkatnya target-target program sekolah, terciptanya kondisi sekolah yang tentram dan terwujudnya visi misi program kerja. Selain itu penerapan strategi

peningkatan mutu juga memberikan umpan balik kepada pihak sekolah yaitu banyaknya prestasi siswa dan adanya tenaga pendidik dan kependidikan yang profesional.

4. Evaluasi hasil penerapan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan dimulai dengan tahap penyesuaian, keunggulan, kelayakan, dan uji keberhasilan. Tahapan evaluasi penting untuk dilakukan karena kita dapat mengetahui target apa saja yang telah tercapai, hal apa yang menjadi hambatan dan kendala selama pelaksanaan strategi, mengetahui peluang dan tantangan yang dihadapi sekolah, dan informasi bermanfaat lain yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan perencanaan di masa yang akan datang. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan strategi pelatihan terhadap guru dan siswa maka diberlakukan adanya tes dan tugas yaitu membuat media atau produk sesuai dengan tema yang digunakan. Hasil evaluasi strategi berjalan dengan baik, terdapat banyak program yang terrealisasikan walaupun terdapat beberapa hambatan didalamnya. Indikasi keberhasilan tersebut diantaranya meningkatnya kinerja guru dan efektifitas pembelajaran, adanya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pendidikan, terpenuhinya kebutuhan siswa dengan penyediaan fasilitas, adanya lingkungan lembaga yang harmonis dan positif.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan ada beberapa saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Pihak Lembaga

Pihak sekolah diharapkan untuk terus menjalin komunikasi dan kolaborasi yang baik dalam menyusun perencanaan peningkatan mutu pelayanan pendidikan supaya dalam implementasinya dapat dilaksanakan secara optimal. Selain itu dalam melaksanakan perencanaan strategi diharapkan pihak sekolah dapat memenuhi kebutuhan dan ketersediaan sumber daya manusia yang cukup sehingga dapat menjalankan program secara efektif dan efisien. Bentuk strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan telah berjalan dengan baik dan diharapkan kedepannya terdapat bentuk dokumentasi tertulis mengenai strategi peningkatan mutu layanan supaya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan referensi pengembangan lembaga. Semakin bagus kualitas pelayanan pendidikan di SMAN 1 Badegan dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap citra lembaga sehingga meningkatkan partisipasi dan opini publik yang positif.

### 2. Bagi Pihak Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam mengembangkan penelitian yang serupa. Serta dapat digunakan sebagai sarana dalam meningkatkan pengetahuan, terkait dengan

perencanaan, pelaksanaan, bentuk strategi, dan evaluasi hasil penerapan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan.  
*Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan 2021*.  
Ponorogo: Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, 2021.
- Adindo, April Winge. *Kewirausahaan dan Studi Kelayakan Bisnis untuk Memulai dan Mengelola Bisnis*. Yogyakarta: Deepublish, 2021.
- Ahmad, Atika. "Pengendalian Mutu Pendidikan: Konsep Dan Aplikasi." *IQRA : Jurnal Pendidikan Agama Islam* 1, no. 1 (Juni 2021).
- Alhamda, Syukra. *Buku Ajar Metlit dan Statistik*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Amari, Sofanj. *Peningkatan Mutu Pendidikan Dasar*. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2013.
- Ambarita, Alben. *Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- . *Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Asaf, Abdul Samad. "Upaya Pemenuhan Kebutuhan Dasar Manusia." *Jurnal Ilmiah Cakrawarti* 2, no. 2 (7 Juli 2020): 26–31.  
<https://doi.org/10.47532/jic.v2i2.126>.
- Azharuddin. "Peran dan Fungsi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kompetensi Guru." *Jihafas* 3, no. 2 (Desember 2020).
- Banun, Sri, Yusrizal, dan Nasir Usman. "Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan pada SMP Negeri 2 Unggul Mesjid Raya

Kabupaten Aceh Besar.” *Jurnal Administrasi Pendidikan* 4, no. 1 (Februari 2016).

Budiman, Arif, Firlia Rizkiani, Firmansyah, dan Surip. “Kebijakan Dan Implementasi Manajemen Pendidikan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan.” *Jurnal Ilmiah Mandala Education (JIME)* 8, no. 3 (2022).

Deviana, Suyoto, Mahjudin, dan Fery Adhy Permana. “Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan dengan Model Service Quality.” *JRE: Jurnal Riset Entrepreneurship* 4, no. 1 (2021).

Dono, Bagus Eko. *Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Prestasi Siswa*. Bogor: Guepedia, 2021.

Fachrudin, Yudhi. “Strategi Peningkatan Mutu Sekolah Berbasis Pesantren.” *Dirasah* 4, no. 2 (2021).

Fadhli, Muhammad. “Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan.” *TADBIR: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan* 1, no. 2 (2017).

Ghafara, Said Thaha, Rezi Elsyah Putra, Junaidah, dan Asmar Yulastri. *Strategi Pemasaran Lulusan Vokasi*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2023.

Hainiyah, Siti. “Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidik Tenaga Honorer Non PNS di SMP Negeri 2 Sarang.” Skripsi, UIN Walisongo, 2021.



- Hajja, Achmad Ma'sum. "Peran Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik (Studi Kasus di MA Al-Hasanah Tugurejo, Slahung Ponorogo)." Skripsi, IAIN Ponorogo, 2017.
- Hariri, Hasan, Ridwan, dan Dedy H. Karwan. *Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Guru dalam Mendongkrak Prestasi Siswa*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018.
- Hidayah, Nurul. *Kepemimpinan Visioner Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016.
- . *Kepemimpinan Visioner Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Mmedia, 2016.
- Hidayat, Rahmat, Hamengkubuwono, Irwan Fathurrochmad, dan Kusen. "Strategi Kepala Sekolah dan Implementasinya dalam Peningkatkan Kompetensi Guru." *Jurnal Idaarah* 3, no. 2 (Desember 2019).
- Indarto, Heri. *Kebijakan Kepala Sekolah dan Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2019.
- Jelantik, Ketut. *Era Revolusi Industri 4.0 dan Paradigma Baru Kepala Sekolah*. Yogyakarta: Deepublish, 2021.
- . *Menjadi Kepala Sekolah yang Profesional*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Julaiha, Siti. "Konsep Kepemimpinan Kepala Sekolah." *Tarbiyah Wa Ta'lim: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Pembelajaran* 6, no. 3 (10 Oktober 2019): 179–90. <https://doi.org/10.21093/twt.v6i3.1734>.

Kompri. *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah*. Jakarta: Kencana, 2017.

Kristiawan, Muhammad, Dian Safitri, dan Rena Lestari. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish, 2017.

Kurniadin, Didin, dan Imam Machali. *Manajemen Pendidikan: Konsep & Prinsip Pengelolaan Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.

Kurniawati, Fitria Nur Auliah. "Meninjau Permasalahan Rendahnya Kualitas Pendidikan di Indonesia dan Solusi," *AoEJ: Academy of Education Journal*, 13, no. 1 (2022).

Majir, Abdul. *Paradigma Manajemen Pendidikan Abad 21*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.

Malak, Stepanus. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: Kencana, 2016.

Mayasari, Annisa, Yuli Supriani, dan Opan Arifudin. "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK." *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4, no. 5 (11 September 2021): 340–45. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i5.277>.

Minsih, Rusnilawati Rusnilawati, dan Imam Mujahid. "Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Membangun Sekolah Berkualitas di Sekolah Dasar." *Profesi Pendidikan Dasar* 1, no. 1 (30 Juli 2019): 29–40. <https://doi.org/10.23917/ppd.v1i1.8467>.

Muflihah, Anik, dan Arghob Khofya Haqiqi. "Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Manajemen Mutu Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah." *Quality 7*, no. 2 (2019).

Mulyadi. *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Budaya Mutu*. Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2010.

Mulyasa. *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.

Ngalimun. *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Khusus*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2021.

Nugrahani, Farida. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books, 2014.

Nurul, Annisa, Wahira, dan Muh Ardiansyah. "Strategi Perencanaan Kepala Sekolah dalam Peningkatan Mutu Pendidikan." *Pinsi Journal of Education* 2, no. 1 (2022).

Rahman, Bujang. *Manajemen Mutu Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan; Teori dan Praktik Produktivitas*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Rakhmat. *Dimensi Strategis Manajemen Pembangunan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Rosdiani, Dini. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2018.

Sari, Tika Nirmala, dan Muhammad Novan Prasetya. “Dapatkah Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru, dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Mempengaruhi Keputusan Orang Tua Siswa.” *Jurnal Edu Tech* 6, no. 1 (2020).

Setiani, Ani, dan Donni Juni Priansa. *Manajemen Peserta Didik dan Model Pembelajaran Cerdas, Kreatif, dan Inovatif*. Bandung: Alfabeta, 2015.

Sidiq, Umar, dan Anwar Mujahidin. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV Nata Karya, 2019.

Suaedi, Falih. *Dinamika Manajemen Strategis Sektor Publik di Era Perubahan*. Surabaya: Airlangga University Press, 2019.

Suarga. “Efektivitas Penerapan Prinsip-prinsip Kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap Peningkatan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan.” *Jurnal Idaarah* 1, no. 1 (Juni 2017).

Subekti, Imam. *Mengenal Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System)*. Yogyakarta: Expert, 2019.

Sudaryana, Bambang, dan Ricky Agusidy. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish, 2022.

Suharta, Tata. “Pengembangan Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di Sekolah.” *Jurnal Evaluasi Pendidikan* 8, no. 2 (Oktober 2017).

- Susanto, Ahmad. *Manajemen Peningkatan Kinerja Guru; Konsep, Strategi, dan Implementasi*. Bandung: Prenada Media, 2016.
- Syamsul, Herawati. “Penerapan Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Guru pada Jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP).” *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 1, no. 2 (18 Desember 2017). <https://doi.org/10.24252/idaarah.v1i2.4271>.
- Terry, George R., dan L.W. Rue. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 2019.
- Thahir, Muthahharah, Aan Komariah, dan Dedy Achmad Kkurniady. *Kapasitas Manajemen Mutu dalam Peningkatan Layanan Sekolah (Konsep, Teori, dan Kasus)*. Bandung: PT Refika Aditama, 2021.
- Triana, Neni Mika, Inom Nasution, dan Tengku Salmia Fitriani Nasution. “Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan pada SMA Abdi Utama Kecamatan Barumun Kabupaten Padang Lawas” 6 (2022).
- Umami, Rizka. “Strategi Kepala Sekolah dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di SDS Ananda Islamic School Pegadungan Kalideres Jakarta Barat.” Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2014.
- Umasugi, Mohbir. “Analisis Permendiknas Nomor 16 Tahun 2007 dalam Rangka Menjamin Standarisasi Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru di Kabupaten Kepulauan Sula,” *Jurnal Reformasi*, 4 (Juni 2014).

Virgo, Egidius, dan Slameto Slameto. “Evaluasi Program Manajerial Kepala Sekolah.” *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan* 5, no. 2 (27 Desember 2018): 217–29. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2018.v5.i2.p217-229>.

Wahjosumidjo. *Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.

Waruny, William Ridson, Shirly Lumeno, dan Mandagi. “Model Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9000:2015 pada Kontraktor di Provinsi Papua Barat.” *Jurnal Sipil Statik*, *Jurnal Sipil Statik*, 6, no. 8 (Agustus 2018).

Winarsih, Sri. “Kebijakan dan Implementasi Manajemen Pendidikan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan,” *Cendekia*, 15, no. 1 (Juni 2017).

Yusuf, Ujang Andi. “Kebutuhan Ilmu Manajemen Pendidikan Islami dalam Menjawab Tantangan Era Revolusi 4.0,” *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3, no. 01 (2020): 16.

Zulkarmain, Luthfi. “Analisis Mutu Input Proses Output di Lembaga Pendidikan Islam MTs Assalam Kota Mataram Nusa Tenggara Barat.” *Journal of Islamic Education Research* 1, no. 3 (30 Desember 2020): 239–51. <https://doi.org/10.35719/jier.v1i3.65>.