

**PERAN ADMINISTRATIF KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN PRIMA PENDIDIKAN
(STUDI KASUS DI SMKN 2 PONOROGO)**

SKRIPSI



OLEH

TRISNA SAHARAWATI

NIM: 211216008

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

2020

ABSTRAK

SAHARAWATI, TRISNA. 2020. *Peran Administratif Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Prima Pendidikan (Studi Kasus di SMKN 2 Ponorogo)*. **Skripsi.** Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Pembimbing Dr. H. Muhammad Thoyib, M.Pd.

Kata Kunci : Peran Kepala Sekolah Sebagai Administrator, Layanan Prima

Kepala sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam pengelolaan sebuah lembaga pendidikan di sekolah. Kepala sekolah sebagai pemimpin memiliki tanggung jawab terhadap jalannya sistem pendidikan pada suatu lembaga. Salah satu peran kepala sekolah yang sangat penting adalah sebagai administrator di sekolahnya. Dengan demikian kepala sekolah memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengatur serta mengelola administrasi di lembaga tersebut. Salah satu ruang lingkup dari peran kepala sekolah sebagai administrator yaitu pengelolaan administrasi pada bidang personalia. Pengelolaan administrasi di bidang personalia sangat penting untuk diperhatikan karena salah satu kunci keberhasilan suatu lembaga sekolah dalam mencapai tujuannya terletak pada pengelolaan personalia yang baik sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan prima bagi lembaga pendidikan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti bermaksud mengadakan penelitian dengan rumusan masalah: (1) Bagaimana bentuk peran kepala sekolah sebagai administrator dalam meningkatkan kualitas layanan prima pada bidang personalia di SMKN 2 Ponorogo? (2) Bagaimana upaya kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan prima pendidikan pada bidang personalia di SMKN 2 ? (3) Bagaimana hasil upaya kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan prima pada bidang personalia di SMKN 2 Ponorogo?.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk analisis data, penulis menggunakan data *Reduction* (reduksi data), data *Display* (penyajian data), dan data *Conclusion Drawing/ verification* (kesimpulan). Sedangkan uji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi metode dan sumber.

Berdasarkan hasil dari penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Bentuk peran kepala sekolah sebagai administrator dalam meningkatkan kualitas layanan prima pada bidang personalia di SMKN 2 Ponorogo yaitu kepala sekolah telah berperan dalam berbagai aktivitas dalam pengelolaan administrasi personalia di sekolah. Beberapa bentuk kegiatan yang dilakukan oleh kepala sekolah sebagai administrator seperti turut dalam aktivitas pencatatan, penyusunan program sekolah, pendokumenan program-program sekolah serta dalam mengembangkan kelengkapan data administrasi tenaga pendidik maupun kependidikan. (2) Upaya kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan prima pada bidang personalia di SMKN 2 Ponorogo telah dilakukan oleh kepala sekolah melalui berbagai upaya seperti memperbaiki kualitas layanan dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhan dari pelanggan pendidikan dan menumbuhkan kepercayaan pelanggan pendidikan mengenai kualitas layanan yang diberikan di SMKN 2 Ponorogo. Kepala sekolah juga terus mendorong dan mengarahkan para pegawai untuk terus meningkatkan kinerjanya sehingga dapat memberikan kualitas layanan prima bagi pelanggan pendidikan di sekolah. (3) Hasil upaya kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan prima dapat dikatakan sudah sangat baik. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan tersebut mampu memenuhi harapan dari pelanggan pendidikan dengan mencetak *output* yang berkualitas. Salah satu bentuk kepuasan pelanggan pendidikan dibuktikan dengan animo pendaftaran peserta didik baru yang selalu meningkat pada setiap tahunnya.

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : **TRISNA SAHARAWATI**
NIM : **211216008**
Fakultas : **Tarbiyah dan Ilmu Keguruan**
Jurusan : **Manajemen Pendidikan Islam**
Judul : **Peran Administratif Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Prima Pendidikan (Studi Kasus di SMKN 2 Ponorogo)**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian munaqosah.

Pembimbing



Dr. H. Muhammad Thovib, M.Pd.
NIP. 19800404 200901 1 012

Tanggal, 21 April 2020

Mengetahui,

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



Dr. H. Muhammad Thovib, M.Pd.
NIP. 19800404 200901 1 012



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

PENGESAHAN

Skripsi atas nama saudara :

Nama : **TRISNA SAHARAWATI**
NIM : 211216008
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : **PERAN ADMINISTRATIF KEPALA SEKOLAH DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PRIMA PENDIDIKAN
(STUDI KASUS DI SMKN 2 PONOROGO)**

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

Hari : Selasa
Tanggal : 05 Mei 2020

dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Pendidikan Islam, pada :

Hari : Senin
Tanggal : 11 Mei 2020

Ponorogo, 12 Mei 2020
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan,

Dr. AHMADI, M.Ag.
NIP. 196312171997031003

Tim Penguji Skripsi :

1. Ketua Sidang : **KHARISUL WATHONI, M.Pd.I**
2. Penguji I : **Dr. UMAR SIDIQ, M.Ag**
3. Penguji II : **Dr. MUHAMMAD THOYIB, M.Pd**

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : TRISNA SAHARAWATI
NIM : 211216008
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Peran Administratif Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Prima Pendidikan (Studi Kasus di SMKN 2 Ponorogo)

Menyatakan bahwa naskah skripsi/tesis 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**. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggungjawab dari penulis.

Demikian pernyataan ini semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 16 Mei 2020

Penulis,



TRISNA SAHARAWATI



IAIN
P O N O R O G O

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : TRISNA SAHARAWATI
NIM : 211216008
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Judul Skripsi : Peran Administratif Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Prima Pendidikan (Studi Kasus di SMKN 2 Ponorogo)

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 aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

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

Ponorogo, 20 April 2020

Yang Membuat Pernyataan



TRISNA SAHARAWATI
NIM. 211216008

PONOROGO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rendahnya kualitas sumber daya manusia merupakan masalah mendasar yang dapat menghambat pembangunan dan perkembangan ekonomi nasional. Untuk itu penataan sumber daya manusia perlu diupayakan secara bertahap dan berkesinambungan melalui sistem pendidikan yang berkualitas baik pada jalur pendidikan formal, informal, maupun nonformal, mulai dari pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi.¹

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bank Dunia, saat ini kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Indonesia berada pada peringkat 87 dari 157 negara, sehingga masih perlu perbaikan yang menyeluruh dengan dukungan semua pihak. Investasi di human capital bukan hanya tanggung jawab pemerintah. Bukan hanya tanggung jawab dari satu kementerian tetapi merupakan kolaborasi dari semua stakeholders.²

Apabila kita perhatikan tujuan pendidikan nasional dalam Sistem Pendidikan Nasional, yaitu membentuk manusia Indonesia seutuhnya dalam arti tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas, maka harus didukung oleh tenaga pendidik yang berkinerja baik. Kinerja tenaga pendidik akan bisa ditingkatkan bila didukung dengan adanya supervisi, motivasi dan pemberian bimbingan yang baik.

Kepala sekolah memegang peranan penting terhadap kinerja tenaga pendidik dan juga perkembangan sekolah. Oleh karena itu, seorang kepala sekolah harus memiliki jiwa kepemimpinan untuk mengatur para guru, pegawai tata usaha dan pegawai sekolah lainnya. Dalam hal ini, kepala sekolah tidak hanya mengatur guru saja, melainkan juga berperan

¹E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), 14.

²Supriyatna, Iwan. *Kualitas SDM Indonesia Peringkat ke 87 dari 157 Negara*, <https://www.suara.com/bisnis/2018/11/13/165447/kualitas-sdm-indonesia-peringkat-ke-87-dari-157-negara> (diakses 28 November 2019).

dalam mengelola administrasi sekolah. Tercapai tidaknya tujuan sekolah sangat bergantung pada kebijaksanaan yang diterapkan kepala sekolah terhadap seluruh personal sekolah.³

Dalam undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No.20 Tahun 2003 bab II pasal 3 yang menyatakan bahwa, Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.⁴

Seiring dengan tujuan pendidikan nasional, kepala sekolah juga memiliki peran, fungsi dan tugas yang amat besar untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas yang menjamin kesinambungan pembangunan bangsa dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat, terlebih lagi dipengaruhi dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang diikuti meluasnya dampak dari globalisasi, maka peran kepala sekolah jauh lebih dominan.⁵

Kepala sekolah merupakan sosok pemimpin yang mempunyai tanggung jawab terhadap seluruh kegiatan sekolah, baik dilihat dari segi tugasnya sebagai pemimpin sekolah maupun sebagai tenaga administrasi. Kepala sekolah yang baik memiliki perencanaan yang berhubungan dengan tugas pekerjaan yang akan dilakukan dalam tahun pelajaran. Kepala Sekolah sebagai administrator bertanggung jawab terhadap kelancaran pelaksanaan dan pengajaran kegiatan-kegiatan yang berkenaan dengan fungsinya sebagai administrator pendidikan.⁶

³Muhammad Ali Sunan, *Kepala Sekolah Sebagai Administrator dan Supervisor*, 2012. <http://muhammadalisunan.blogspot.com/2012/05/kepala-sekolah-sebagai-administrator.html?m=1> (diakses 25 November 2019).

⁴Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003, *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*(Jakarta: Sinar Grafika, Cet Kelima, 2003), 7.

⁵Julaicha Devy, “*Peran Kepala Madrasah Sebagai Administrator di MTs Negeri 2 Bandar Lampung*,” (Skripsi, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung, 2018), 3.

⁶Novianty Djafri, *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah* (Yogyakarta: Rajawali, 2016), 13.

Administrasi memegang peran penting pada organisasi mana pun, baik formal maupun sekedar paguyuban. Hal ini karena sesungguhnya di kantor hanya ada dua urusan. *Pertama*, urusan administrasi perkantoran. *Kedua*, urusan lain. Hanya urusan administrasi yang menjadi sumber daya fasilitas dan dokumentasi bagi urusan lain. Pernyataan ini tentu layak diperdebatkan meskipun harus diakui bahwa tidak ada institusi atau pranata mana pun dan di mana pun akan mampu tampil prima, kecuali memiliki sistem administrasi yang baik. Satuan pendidikan atau sekolah dan yayasan kependidikan mana pun akan menjadi acak-acakan, bahkan bisa lumpuh ketika sistem administrasinya kacau.⁷

Peran kepala sekolah sebagai administrator, memiliki dua tugas utama. Pertama, sebagai pengendali struktur organisasi, yaitu mengendalikan bagaimana cara pelaporan, dengan siapa tugas tersebut harus dikerjakan dan dengan siapa berinteraksi dalam mengerjakan tugas tersebut. Kedua, melakukan administrasi substansi yang mencakup administrasi kurikulum, kesiswaan, personalia, keuangan, sarana hubungan dengan masyarakat, dan administrasi umum.

Kepala sekolah sebagai administrator tidak memandang guru sebagai bawahan, melainkan sebagai teman sejawat. Sikap dan perilaku administrator hendaknya bisa membuat guru-guru lebih merasa dihargai dan dihormati kemampuan profesionalnya. Sehingga guru-guru tidak segan menanyakan dan mendiskusikan sesuatu yang berkaitan dengan tugasnya kepada administrator. Komunikasi antar guru dan administrator akan menjadi lancar. Situasi ini akan mempermudah administrator memberi dorongan kepada guru-guru untuk meningkatkan prestasi kerja mereka.⁸ Dengan adanya hubungan yang baik antara kepala sekolah dengan guru dan seluruh stakeholder sekolah, maka akan menciptakan mutu pendidikan yang berkualitas.

⁷Sudarwan Danim dan Yunan Danim, *Administrasi Sekolah & Manajemen Kelas* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2010), 11.

⁸Risnawati, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan* (Yogyakarta: Aswaja Presindo, 2014), 2.

Mutu suatu sekolah dapat terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelanggan yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan, menjadikan sekolah untuk terus berkembang dan memberikan kepuasan yang lebih dari yang diharapkan para pelanggan. Kualitas sekolah tidak terlepas dari sebuah pelayanan prima yang ditawarkan olehnya. Pelayanan prima yang dimiliki sekolah dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan pendidikan terhadap lembaga tersebut.

Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 2 Ponorogo merupakan satu-satunya Sekolah Menengah Kejuruan di Ponorogo yang bergerak di bidang pariwisata yang menjadi salah satu pilihan yang menjajikan untuk para siswa yang ingin terjun ke dunia pariwisata. SMKN 2 Ponorogo memiliki banyak sekali program keahlian antara lain Tata Boga, Tata Busana, Tata Kecantikan, Teknik Komputer & Jaringan, dan Akomodasi Perhotelan. Lebih hebatnya lagi SMKN 2 Ponorogo telah menyandang nilai A pada setiap kompetensi keahlian, kecuali Akomodasi Perhotelan karena mungkin jurusan ini masih baru dan masih dalam proses pengembangan.

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh data bahwa SMKN 2 Ponorogo merupakan sekolah yang sudah memberikan pelayanan prima bagi para pelanggan pendidikan. Pelanggan dalam hal ini yaitu peserta didik, orang tua, masyarakat dan dunia usaha dunia industri (DUDI). Pemberian layanan prima yang dilakukan oleh sekolah seperti, kecepatan waktu pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, serta kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas dan teknologi yang telah disediakan sekolah. Untuk pelayanan peserta didik dilakukan sekolah melalui proses pembelajaran dan pelayanan administrasi siswa, sedangkan untuk orang tua dari pihak sekolah selalu menjalin komunikasi dengan keduanya melalui pertemuan wali murid yang dilakukan tiga kali dalam satu tahun serta menjadikan orang tua sebagai mitra kerja bagi sekolah.⁹

⁹Wawancara Waka Kesiswaan SMKN 2 Ponorogo, (Kamis, 19 Desember 2019).

Dilihat dari pengelolaan sistem manajemen di SMKN 2 Ponorogo yang semakin maju tentunya hal tersebut tidak terlepas dari peran kepala sekolah, salah satunya sebagai administrator pendidikan. Mulai tahun 2015 hingga sekarang SMKN 2 Ponorogo dipimpin oleh Bapak Sujono, M.Pd yang memiliki tujuan untuk memajukan sekolah dan meningkatkan kualitas layanan bidang pendidikan untuk memenuhi harapan para pelanggan pendidikan serta Dunia Usaha dan Dunia Industri yang selalu mengalami perkembangan setiap saat. Peningkatan kualitas layanan pendidikan dilakukan oleh kepala sekolah melalui pengembangan SDM, baik untuk tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan, serta menciptakan lingkungan yang kondusif di sekolah dengan cara menciptakan hubungan yang harmonis antara lingkungan sekolah dengan lingkungan kerja. Dengan terciptanya lingkungan kerja yang nyaman, diharapkan pihak sekolah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sebaik mungkin kepada pelanggan pendidikan. Di bawah pimpinan Bapak Sujono SMKN 2 Ponorogo telah banyak mengalami perkembangan dan kemajuan dalam bidang pendidikan. Hal tersebut membuktikan bahwa kepala sekolah telah menjalankan fungsi dan perannya dalam mengelola lembaga pendidikan.

Perkembangan dan kemajuan dalam bidang pelayanan prima pendidikan dapat dibuktikan melalui penyediaan layanan sarana dan prasarana yang menunjang proses pembelajaran bagi siswa dan guru. Selain itu juga dilakukan dengan menyediakan SDM sesuai dengan kebutuhan sekolah sehingga dapat membantu mencapai program-program sekolah yang telah ditetapkan.¹⁰

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pembahasan pada peran kepala sekolah sebagai administrator bidang personalia pendidikan, dari sekian banyak ruang lingkup peran kepala sekolah sebagai administrator. Pengelolaan personalia pendidikan bertujuan untuk mendayagunakan tenaga kependidikan secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal. Sehubungan dengan itu, fungsi personalia yang harus dilaksanakan pimpinan salah

¹⁰Wawancara Kepala SMKN 2 Ponorogo, (Rabu, 8 Januari 2020).

satunya adalah menyelaraskan tujuan individu dan organisasi. Hal ini bertujuan agar sekolah dapat meningkatkan kualitas layanan prima pada pelanggan pendidikan.

Berdasarkan data yang telah dipaparkan peneliti di atas, mengenai peran kepala sekolah sebagai administrator pendidikan yang merupakan salah satu peran penting yang harus dilaksanakan oleh seorang kepala sekolah, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih mendalam mengenai peran kepala sekolah sebagai administrator dalam mengelola bidang personalia, dengan judul “**Peran Administratif Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Prima Pendidikan (Studi Kasus di SMKN 2 Ponorogo)**”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, serta meningkatkan kemampuan dan keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya. Maka peneliti dalam penelitian ini difokuskan pada peran administratif Kepala Sekolah di bidang personalia pendidikan di SMKN 2 Ponorogo.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk peran kepala sekolah sebagai administrator dalam meningkatkan kualitas layanan prima pada bidang personalia di SMKN 2 Ponorogo ?
2. Bagaimana upaya kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan prima pendidikan pada bidang personalia di SMKN 2 Ponorogo ?
3. Bagaimana hasil upaya kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan prima pada bidang personalia di SMKN 2 Ponorogo ?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dikemukakan di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk peran kepala sekolah sebagai administrator dalam meningkatkan kualitas layanan prima pada bidang personalia di SMKN 2 Ponorogo.
2. Untuk mengetahui upaya kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan prima pendidikan pada bidang personalia di SMKN 2 Ponorogo.
3. Untuk mengetahui hasil upaya kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan prima pada bidang personalia di SMKN 2 Ponorogo.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, maka diharapkan peneliti mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai saran untuk menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman mengenai peran administratif kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan prima pendidikan di SMKN 2 Ponorogo.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Lembaga, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peningkatan peran kepala sekolah sebagai administrator pendidikan
- b. Bagi Kepala Sekolah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan dan sebagai sumbangan pemikiran untuk mengoptimalkan peran kepala sekolah sebagai administrator di bidang personalian pendidikan.
- c. Bagi Peneliti, yaitu penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penerapan ilmu yang diperoleh selama kuliah dan memperluas pengetahuan sebagai bekal di masa

yang akan datang, mengenai peran kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan disini dimaksudkan untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi kandungan yang ada didalam proposal skripsi ini. Untuk memperoleh gambaran yang jelas dan menyeluruh dalam isi pembahasan isi desain ini, maka secara global dapat dilihat pada sistematika penelitian di bawah ini:

- Bab I Pendahuluan. Dalam bab ini, berisi tentang gambaran skripsi secara keseluruhan, didalamnya memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.
- BAB II Landasan Teori Dan Telaah Hasil Penelitian Terdahulu. Dalam bab ini, memaparkan landasan teori mengenai, pengertian dan peran kepala sekolah, administrasi pendidikan dan teori-teori tentang layanan prima pendidikan. Telaah hasil penelitian terdahulu berfungsi untuk melihat acuan teori yang digunakan sebagai landasan dalam melakukan penelitian.
- BAB III Metode Penelitian. Dalam bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan yang digunakan, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.
- BAB IV Deskripsi Data. Dalam bab ini yaitu pemaparan yang terdiri dari data umum dan deskripsi data khusus.
- BAB V Pembahasan Hasil Penelitian. Bab ini berisi pembahasan tentang peran administratif kepala sekolah dan kualitas layanan prima pendidikan.
- BAB VI Penutup. Merupakan bab terakhir yang berisi penutup, meliputi kesimpulan dan saran.

BAB II

TELAAH HASIL PENELITIAN TERDAHULU DAN KAJIAN TEORI

A. Telaah Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang peran Kepala Sekolah sebagai administrator telah dilakukan oleh beberapa peneliti, berdasarkan eksplorasi peneliti, terdapat hasil penelitian peneliti yang mempunyai relevansi dengan penelitian ini akan tetapi terdapat perbedaan tentang fokus dan hasil yang dikaji, agar penelitian ini tidak dianggap mencontoh penelitian yang telah ada maka disini akan dijelaskan mengenai perbedaan, fokus penelitian dan hasilnya. Adapun penelitian tersebut adalah:

1. Julaicha Devy, mahasiswa jurusan Manajemen Pendidikan Islam fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2018) tentang “*Peran Kepala Madrasah Sebagai Administrator di MTs Negeri 2 Bandar Lampung*”. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pembahasan pada bidang garapan administrasi sarana dan prasarana di MTs Negeri 2 Bandar Lampung. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran kepala sekolah sebagai administrator dalam bidang sarana dan prasarana di MTsN 2 Bandar Lampung telah dilakukan dengan baik, mulai dari analisis kebutuhan sarana dan prasarana sampai pada pelaporan sarana dan prasarana. Namun, kepala sekolah masih belum melakukan penghapusan untuk barang yang sudah tidak terpakai ataupun barang yang rusak berat, akan tetapi barang-barang tersebut masih ada.¹¹
2. Juhairina Hasibuan, mahasiswa jurusan Manajemen Pendidikan Islam fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Negeri Sumatra Utara Medan tahun 2018, dengan judul “*Hubungan Kepala Sekolah Sebagai Administrator dengan Kinerja Guru di SMP Negeri*

¹¹ Julaicha Devi, “*Peran Kepala Madrasah Sebagai Administrator Di MTs Negeri 2 Bandar Lampung*, “ (Skripsi, Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung, 2018).

2 *Tanjung Pura*”. Penelitian ini, merupakan jenis penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif, yaitu untuk melihat apakah terdapat hubungan antara kepala sekolah sebagai administrator dengan kinerja guru SMP Negeri 2 Tanjung Pura. Dari hasil yang telah diperoleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa (1) kepala sekolah sebagai administrator yaitu mengelolah kurikulum, mengelolah administrasi peserta didik, mengelolah administrasi personalia, mengelolah administrasi sarana prasarana, mengelolah administrasi kearsipan, dan mengelolah administrasi keuangan, (2) kinerja guru dalam melaksanakan pengajaran di SMP Negeri Tanjung Pura sudah terlaksana dengan baik, dibuktikan dengan hasil penyebaran angket yang menyatakan kinerja yang sangat tinggi, dan (3) kepala sekolah sebagai administrator memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja guru.¹²

3. Nurul Fadilah, mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan 2018, tentang “*Peran Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MTs Al-Ikhlas Kebun Ajamu Kecamatan Hulu Kabupaten Labuhanbatu*”. Dalam penelitian ini membahas tentang peran kepala madrasah dalam meningkatkan mutu pendidikan. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa; (1) kepemimpinan yang dijalankan oleh kepala madrasah di MTs Al-Ikhlas tergolong kepada tipe kepemimpinan demokratis, (2) mutu pendidikan di MTs Al-Ikhlas sudah memenuhi 8 Standar Nasional Pendidikan, dan (3) peran kepemimpinan yang dijalankan kepala madrasah dalam meningkatkan mutu pendidikan yaitu, sebagai *educator*, sebagai *manager*, sebagai *administrator*, sebagai *supervisor*, sebagai *leader*, sebagai *inovator*, dan sebagai

¹² Juhairina Hasibuan, “*Hubungan Kepala Sekolah Sebagai Administrator dengan Kinerja Guru di SMP Negeri 2 Tanjung Pura*,” (Skripsi, Universitas Negeri Sumatra Utara Medan tahun, 2018).

motivator, dimana dari keseluruhan peran kepala madrasah tersebut sudah dilaksanakan dengan baik.¹³

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Julaicha Devy	2018	Peran Kepala Madrasah Sebagai Administrator Di MTs Negeri 2 Bandar Lampung	Penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai peran kepala sekolah sebagai administrator	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada fokus pembahasannya. Penelitian terdahulu lebih fokus pada bidang sarana dan prasarana pendidikan, sedangkan penelitian sekarang fokus pada bidang personalia pendidikan.
2.	Juhairina Hasibuan	2018	Hubungan Kepala Sekolah Sebagai Administrator Dengan Kinerja Guru Di SMP Negeri 2 Tanjung Pura	Penelitian ini sama-sama membahas mengenai kepala sekolah sebagai administrator	Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada penggunaan metode penelitiannya. Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode penelitian kualitatif.
3.	Nurul Fadilah	2018	Peran Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MTs Al-Ikhlash Kebun Ajamu Kecamatan Hulu Kabupaten Labuhanbatu	Penelitian ini sama-sama membahas mengenai peran kepala sekolah	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada fokus pembahasannya. Penelitian terdahulu meneliti tentang peran kepala sekolah secara keeluruhan, sedangkan penelitian sekarang hanya fokus pada peran kepala sekolah sebagai administrator.

¹³ Nurul Fadilah, "Peran Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MTs Al-Ikhlash Kebun Ajamu Kecamatan Hulu Kabupaten Labuhanbatu," (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan, 2018).

Adapun persamaan dari ketiga penelitian tersebut, yakni sama-sama membahas mengenai peran kepala sekolah. Sedangkan untuk perbedaannya, antara ketiga skripsi diatas dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu terletak pada fokus penelitiannya.

B. Kajian Teori

1. Kepala Sekolah

a. Pengertian Kepala Sekolah

Kepala Sekolah adalah seorang pendidik (guru) yang diberi tambahan tugas untuk mengelola dan memimpin suatu lembaga pendidikan formal, yang diangkat berdasarkan tugas dan kewenangannya oleh pemerintah atau lembaga penyelenggara pendidikan. Pada mulanya, Kepala Sekolah disebut dengan “Mantri Guru” yang berarti Kepala Guru, yang bertugas memimpin guru yang ada di sekolahnya, sehingga para guru dapat mengajar dengan baik. Kemudian dalam perkembangan selanjutnya, Kepala Sekolah sebagai pemimpin dan manajer. Ketentuan ini sebagaimana diatur dalam peraturan pemerintah.¹⁴

Kepala sekolah adalah seorang pemimpin sekolah atau pemimpin suatu lembaga tempat menerima dan memberi pelajaran. Kepala sekolah adalah seorang tenaga fungsional guru yang diberi tugas untuk memimpin suatu sekolah di mana diselenggarakan proses belajar mengajar, atau tempat di mana terjadi interaksi antara guru yang memberi pelajaran dan murid yang menerima pelajaran. Kepala sekolah adalah seorang guru (jabatan fungsional) yang diangkat untuk menduduki jabatan struktural (Kepala Sekolah) di sekolah. Kepala sekolah adalah seorang guru yang mempunyai kemampuan untuk memimpin segala sumber daya yang ada pada

¹⁴Suparman, *Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Guru* (Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), 16.

suatu sekolah sehingga dapat didayagunakan secara maksimal untuk mencapai tujuan bersama.¹⁵

Kepemimpinan kepala sekolah menurut Syafaruddin adalah cara atau usaha kepala sekolah dalam mempengaruhi, mendorong, membimbing, mengarahkan dan menggerakkan guru, staf, siswa, orang tua siswa dan pihak terkait untuk bekerja atau berperan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Cara kepala sekolah untuk membuat orang lain bekerja mencapai tujuan sekolah merupakan inti kepemimpinan kepala sekolah.¹⁶

b. Macam-Macam Peran Kepala Sekolah

Menurut E. Mulyasa, Dinas Pendidikan telah menetapkan bahwa kepala sekolah harus mampu melaksanakan perannya diantaranya:¹⁷

1) Kepala sekolah sebagai educator (pendidik).

Dalam melakukan fungsinya sebagai educator, kepala sekolah harus memiliki strategi yang tepat untuk meningkatkan profesionalisme tenaga kependidikan di sekolah. Menciptakan iklim sekolah yang kondusif, memberikan nasehat kepada warga sekolah. Peran kepala sekolah sebagai pendidik, harus mampu menanamkan pembinaan moral, yaitu pembinaan pembinaan para tenaga kependidikan tentang hal-hal yang berkaitan dengan ajaran baik buruk mengenai suatu perbuatan, sikap, dan kewajiban masing masing. Kepala sekolah profesional harus berusaha memberikan nasehat kepada seluruh warga sekolah, misalnya pada setiap upacara bendera atau pertemuan rutin.

¹⁵*Ibid.*, 17.

¹⁶Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam* (Jakarta: Ciputat Press, 2005), 164.

¹⁷E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, 98-120.

2) Kepala sekolah sebagai manajer.

Manajemen pada hakikatnya merupakan suatu proses merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, memimpin dan mengendalikan usaha para anggota organisasi serta mendayagunakan seluruh sumber-sumber daya organisasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dikatakan suatu proses, karena semua manajer dengan ketangkasan dan keterampilan yang dimilikinya mengusahakan dan mendayagunakan berbagai kegiatan yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan. Dalam rangka melakukan peran dan fungsinya sebagai manajer, kepala sekolah harus memiliki strategi yang tepat untuk memberdayakan tenaga kependidikan melalui kerja sama atau kooperatif, memberi kesempatan kepada tenaga kependidikan untuk meningkatkan profesinya, dan mendorong keterlibatan seluruh tenaga kependidikan dalam berbagai kegiatan yang menunjang program sekolah.

3) Kepala sekolah sebagai administrator.

Kepala sekolah sebagai administrator memiliki hubungan yang sangat erat dengan berbagai aktivitas pengelolaan administrasi yang bersifat pencatatan, penyusunan dan pendokumenan seluruh program sekolah. Secara spesifik, kepala sekolah harus memiliki kemampuan untuk mengelola kurikulum, mengelola administrasi peserta didik, mengelola administrasi personalia, mengelola administrasi sarana dan prasarana, mengelola administrasi kearsipan dan mengelola administrasi keuangan.

4) Kepala sekolah sebagai supervisor.

Kegiatan utama pendidikan di sekolah dalam rangka mewujudkan tujuannya adalah kegiatan pembelajaran, sehingga seluruh aktifitas organisasi sekolah bermuara pada pencapaian efisiensi dan efektivitas pembelajaran. Oleh

karena itu, salah satu tugas kepala sekolah adalah sebagai supervisor, yaitu mensupervisi pekerjaan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan.

5) Kepala sekolah sebagai leader (pemimpin).

Kepala sekolah sebagai leader (pemimpin) harus mampu memberikan petunjuk dan pengawasan, meningkatkan kemampuan tenaga kependidikan. Ada beberapa karakter yang harus dimiliki kepala sekolah sebagai leader yaitu, kepribadian, keahlian dasar, pengalaman dan pengetahuan profesional, serta pengetahuan administrasi dan pengawasan.

6) Kepala sekolah sebagai innovator.

Dalam rangka melakukan peran dan fungsinya sebagai innovator, kepala sekolah harus memiliki strategi yang tepat untuk menjalin hubungan yang harmonis dengan lingkungan, mencari gagasan baru, mengintegrasikan setiap kegiatan, memberikan teladan kepada seluruh warga sekolah, dan mengembangkan model-model pembelajaran yang inovatif. Kepala sekolah sebagai innovator harus mampu mencari, menemukan, dan melaksanakan berbagai pembaharuan di sekolah.

7) Kepala sekolah sebagai motivator.

Sebagai motivator, kepala sekolah harus memiliki strategi yang tepat untuk memberikan motivasi kepada para tenaga kependidikan dan para siswa dalam melakukan berbagai tugas dan fungsinya. Peran kepala sekolah sebagai motivator sangat penting dalam mengembangkan dan mencapai tujuan sekolah yang telah ditetapkan salah satunya tujuan sekolah di bidang perpustakaan, kepala sekolah memberikan motivasi kepada semua warga sekolah agar memaksimalkan pemanfaatan perpustakaan.

2. Administrasi Pendidikan

a. Pengertian Administrasi

Administrasi berasal dari kata *ad* berarti intensif dan *ministrare* berarti melayani, atau mengarahkan (Latin) yang kemudian diserap kedalam bahasa Inggris *administer* berarti *manage affairs* dan *administration* yang berarti *management of public affairs* (*The Concise Oxford Dictionary of Current English*). Dalam kamus Inggris-Indonesia karena *administer* berarti mengurus, mengelola, menjalankan, melaksanakan, melakukan. Sedangkan *administration* berarti administrasi, tatausaha, pemerintahan, pemberian, dan pengambilan. Dari pengertian ini kata administrasi bermakna lebih sempit karena terbatas pada aktivitas ketatausahaan yaitu aktivitas pencatatan dan penyusunan keterangan yang diperoleh secara sistematis. Itulah sebabnya administrasi sering dikaitkan dengan aktivitas administrasi tata usaha (perkantoran) yang sebenarnya administrasi tata usaha (perkantoran) hanyalah bagian dari kegiatan administrasi.¹⁸

Dari segi istilah, pengertian administrasi menurut Sondang P. Siagian adalah keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.¹⁹

Administrasi adalah rangkaian kegiatan bersama sekelompok manusia secara sistematis untuk menjalankan suatu roda usaha atau misi suatu organisasi agar dapat terlaksana sebagaimana direncanakan, diorganisasikan, digerakkan, dikendalikan, dan diawasi sehingga tercapailah tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dapat dikatakan juga bahwa administrasi merupakan proses keseluruhan kegiatan bersama dengan memanfaatkan fasilitas yang tersedia untuk mencapai tujuan dengan

¹⁸Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)* (Sulawesi Selatan: Akasara Timur, 2015), 2.

¹⁹*Ibid.*, 3.

menggunakan fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengkoordinasian, pengendalian dan pengawasan secara dinamis dan manusiawi.²⁰

b. Pengertian Pendidikan

Sebelum membahas administrasi pendidikan, ada baiknya dikemukakan pendapat beberapa pakar tentang pendidikan berikut ini:²¹

- 1) J.J Rousseau mengembangkan teori pendidikan naturalistik (kembali ke alam). Tujuan pendidikan, menurut Rousseeau adalah membentuk manusia bebas, merdeka tanpa tekanan dan ikatan.
- 2) M.J Lengeveld, dengan teori pendidikan fenomenologis, bertolak dari analisis tentang situasi pendidikan. Dengan analisis fenomena pendidikan, ditemukan unsur-unsur pendidikan yang perlu diperhatikan untuk mencapai tujuan pendidikan. Tujuan pendidikan menurut Langeved, adalah kedewasaan individu dalam aspek-aspek individualistic, sosialitas, moralitas, dan personalitas. Keseluruhan situasi pendidikan, termasuk tujuan pendidikan , pada akhirnya bermula pada konteks sosio-kultural “disini dan sekarang”.
- 3) Dalam pandangan Piaget pendidikan dapat didefinisikan sebagai penghubung dua sisi. Di satu sisi individu yang sedang tumbuh berkembang, di sisi lain nilai sosial, intelektual dan moral yang menjadi tanggung jawab pendidik untuk mendorong individu tersebut.
- 4) Bruner, menegaskan bahwa pendidikan bukan sekedar persoalan teknik pengalaman informasi, bahkan bukan penerapan teori belajar di kelas atau menggunakan hasil ujian prestasi yang berpusat pada mata pelajaran. Pendidikan merupakan usaha yang kompleks untuk menyesuaikan kebudayaan

²⁰Kompri, *Manajemen Sekolah Teori & Praktek* (Bandung: Alfabeta, 2014), 20.

²¹Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*, 4-5.

dengan kebutuhan anggotanya, dan menyesuaikan anggotanya dengan cara mereka mengetahui kebutuhan kebudayaan.

- 5) Menurut John Dewey, pendidikan merupakan proses perkembangan, pemeliharaan, dan pengarahan. Pendidikan merupakan alat untuk menjamin kelangsungan hidup. Bagi Dewey, pendidikan adalah proses tanpa akhir. Tolak ukur mutu pendidikan adalah sampai dimana pendidikan itu mampu menciptakan suasana untuk pertumbuhan yang berkelanjutan dan menyediakan cara-cara untuk membuat pertumbuhan itu terlaksana dengan baik.

Memperhatikan pendapat para pakar tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pendidikan adalah suatu usaha yang melibatkan banyak pihak, diselenggarakan secara sadar, terencana dan sistematis melalui proses pembentukan dan pengembangan potensi peserta didik. Hal ini sejalan dengan pengertian pendidikan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menyebutkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat bangsa dan Negara.

c. Pengertian Administrasi Pendidikan

Setelah mendapat gambaran tentang pengertian administrasi dan pengertian pendidikan di atas, maka akan lebih mudah memahami pengertian administrasi pendidikan. Secara singkat dapat dikatakan bahwa administrasi pendidikan adalah penerapan ilmu administrasi dalam dunia pendidikan.²²

²²*Ibid*, 6.

Administrasi pendidikan adalah suatu tata kerja dengan maksud untuk mengorganisasikan, merencanakan, dan memimpin suatu kegiatan yang berhubungan dengan bidang pendidikan. Keberhasilan suatu organisasi pendidikan dalam mencapai visi dan misinya sangat berkaitan erat dengan bagaimana proses administrasi dan manajemen yang dilakukan oleh organisasi pendidikan tersebut. Apabila proses administrasi dan manajemen berjalan dengan baik maka visi dan misi organisasi pendidikan itu pun akan dapat mudah terlaksana, begitu pula sebaliknya.²³

3. Kepala Sekolah Sebagai Administrator

Tugas kepala sekolah sebagai administrator dalam konteks struktur dan sistem manajemen berkaitan dengan mengarahkan, mengoordinasikan, serta mendorong ke arah keberhasilan tugas dan pekerjaan semua guru dan tenaga kependidikan lainnya dengan mendefinisikan tujuan, mengevaluasi kinerja, mengelola sumber-sumber organisasi, dan sebagainya. Peran administrator adalah melakukan perubahan ke semua arah yang lebih berkualitas dan menyeluruh sehingga sekolah yang dipimpinnya mempunyai pengaruh yang kuat terhadap tatanan sosial semua guru, tenaga kependidikan, dan peserta didik di sekolah.²⁴

Kepala sekolah sebagai administrator memiliki hubungan yang sangat erat dengan berbagai aktivitas pengelolaan administrasi yang bersifat pencatatan, penyusunan dan pendokumenan seluruh program sekolah.²⁵ Secara spesifik, kepala sekolah harus memiliki kemampuan untuk mengelola kurikulum, mengelola administrasi peserta didik, mengelola administrasi personalia, mengelola administrasi sarana dan prasarana, mengelola administrasi kearsipan, dan mengelola administrasi keuangan. Kegiatan

²³Bambang Ismaya, *Pengelolaan Pendidikan* (Bandung: PT Refika Aditama, 2015), 11.

²⁴Donni Juni Priansa dan Sonny Suntani Setiana, *Manajemen & Supervisi Pendidikan* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2018), 185.

²⁵E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, 107.

tersebut perlu dilakukan secara efektif dan efisien agar dapat menunjang produktivitas sekolah. Untuk itu, kepala sekolah harus mampu menjabarkan kemampuan di atas dalam tugas-tugas operasional sebagai berikut:²⁶

- a. Kemampuan mengelola kurikulum harus diwujudkan dalam penyusunan kelengkapan data administrasi pembelajaran; penyusunan kelengkapan data administrasi bimbingan konseling; penyusunan kelengkapan data administrasi praktikum; dan penyusunan kelengkapan data administrasi kegiatan belajar peserta didik di perpustakaan.
- b. Kemampuan mengelola administrasi peserta didik harus diwujudkan dalam penyusunan kelengkapan data administrasi peserta didik; penyusunan kelengkapan data administrasi kegiatan ekstrakurikuler; dan penyusunan kelengkapan data administrasi hubungan sekolah dengan orang tua peserta didik.
- c. Kemampuan mengelola administrasi personalia harus diwujudkan dalam pengembangan kelengkapan data administrasi tenaga guru; serta pengembangan kelengkapan data administrasi kependidikan nonguru, seperti pustakawan, laporan, pegawai tata usaha, penjaga sekolah, dan teknisi.
- d. Kemampuan mengelola administrasi sarana dan prasarana harus diwujudkan dalam pengembangan kelengkapan data administrasi gedung dan ruang; pengembangan data administrasi meubeler; pengembangan kelengkapan data administrasi alat mesin kantor (AMK); pengembangan kelengkapan data administrasi buku atau bahan pustaka; pengembangan kelengkapan data administrasi alat laboratorium; serta pengembangan kelengkapan data administrasi alat bengkel dan workshop.
- e. Kemampuan mengelola administrasi kearsipan harus diwujudkan dalam pengembangan kelengkapan data administrasi surat masuk; pengembangan kelengkapan data administrasi surat ke luar; pengembangan kelengkapan data

²⁶*Ibid.*,108.

administrasi surat keputusan; dan pengembangan kelengkapan data administrasi surat edaran.

- f. Kemampuan mengelola administrasi keuangan harus diwujudkan dalam pengembangan administrasi keuangan rutin; pengembangan administrasi keuangan yang bersumber dari masyarakat dan orang tua peserta didik; pengembangan administrasi keuangan yang bersumber dari pemerintah, yakni uang yang harus dipertanggungjawabkan (UYHD), dan dana bantuan operasional (DBO); pengembangan proposal untuk mendapatkan bantuan keuangan, seperti hibah atau *block grant*; dan pengembangan proposal untuk mencari berbagai kemungkinan dalam mendapatkan bantuan keuangan dari berbagai pihak yang tidak mengikat.

Sedangkan menurut Ngalim Purwanto, dalam setiap kegiatan administrasi mengandung di dalamnya fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, pengawasan, kepegawaian, dan pembiayaan. Fungsi kepala sekolah sebagai administrator hendaknya mampu mengaplikasikan fungsi-fungsi tersebut ke dalam pengelolaan sekolah yang dipimpinnya.

1) Membuat perencanaan

Salah satu fungsi utama dan pertama yang menjadi tanggung jawab kepala sekolah adalah membuat atau menyusun perencanaan. Perencanaan merupakan salah satu syarat mutlak bagi setiap organisasi atau lembaga dan bagi setiap kegiatan, baik perseorangan maupun kelompok. Tanpa perencanaan atau *planning*, pelaksanaan suatu kegiatan akan mulai mengalami kesulitan dan bahkan mungkin juga kegagalan.

Oleh karena itu, setiap kepala sekolah paling tidak harus membuat rencana tahunan. Setiap tahun, menjelang dimulainya tahun ajaran baru, kepala sekolah hendaknya sudah siap menyusun rencana yang akan dilaksanakan untuk tahun ajaran berikutnya. Sesuai dengan ruang lingkup administrasi sekolah, maka

rencana atau program tahunan hendaklah mencakup bidang-bidang seperti berikut:²⁷

- a) Program pengajaran, seperti antara lain kebutuhan tenaga guru sehubungan dengan kepindahan dll.; pembagian tugas mengajar; pengadaan buku-buku pelajaran; alat-alat pelajaran, dan alat peraga; pengadaan atau pengembangan laboratorium sekolah; pengadaan atau pengembangan perpustakaan sekolah; sistem penilaian hasil belajar; kegiatan-kegiatan kokurikuler; dan lain-lain.
- b) Kesiswaan atau kemuridan, antara lain syarat-syarat dan prosedur penerimaan murid baru, pengelompokan siswa atau murid dan pembagian kelas, bimbingan atau konseling murid, pelayanan kesehatan murid (UKS), dan sebagainya.
- c) Kepegawaian, seperti penerimaan dan penempatan guru atau pegawai baru, pembagian tugas/ pekerjaan guru dan pegawai sekolah, usaha kesejahteraan guru dan pegawai sekolah, mutasi dan atau promosi guru dan pegawai sekolah, dan sebagainya.
- d) Keuangan, yang mencakup pengadaan dan pengelolaan keuangan untuk berbagai kegiatan yang telah direncanakan, baik yang berasal dari pemerintah, ataupun sumber lainnya.
- e) Perlengkapan, yang meliputi perbaikan atau rehabilitasi gedung sekolah, penambahan ruang kelas, perbaikan atau pembuatan pagar pekarangan sekolah, perbaikan atau pembuatan lapangan olahraga, perbaikan atau pengadaan bangku murid, dan sebagainya.

²⁷Ngamlim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan* (Bandung: PT Remaja Rosadakarya, 2014), 106-107.

2) Menyusun Organisasi Sekolah

Organisasi merupakan fungsi administrasi dan manajemen yang penting pula disamping perencanaan. Di samping sebagai alat, organisasi dapat pula dipandang sebagai wadah atau struktur dan sebagai proses. Sebagai wadah, organisasi merupakan tempat kegiatan-kegiatan administrasi itu dilaksanakan. Dan jika dipandang sebagai proses, maka organisasi kegiatan-kegiatan atau menyusun dan menetapkan hubungan-hubungan kerja antar personel.

Kepala sekolah sebagai administrator pendidikan perlu menyusun organisasi sekolah yang dipimpinnya, dan melaksanakan pembagian tugas serta wewenangnya kepada guru-guru dan pegawai sekolah sesuai dengan struktur organisasi sekolah yang telah disusun dan disepakati bersama.²⁸

3) Bertindak sebagai Koordinator dan Pengarah

Adanya bermacam-macam tugas dan pekerjaan yang dilakukan oleh banyak orang, memerlukan adanya koordinasi serta pengarahan dari pimpinan sekolah. Adanya koordinasi serta pengarahan yang baik dan berkelanjutan dapat menghindarkan kemungkinan terjadinya persaingan yang tidak sehat antarbagian atau antarpersonel sekolah, dan atau kesimpangsiuran dalam tindakan. Dengan kata lain, adanya pengoordinasian yang baik memungkinkan semua bagian atau personel bekerja sama saling membantu ke arah satu tujuan yang telah ditetapkan.²⁹

4) Melaksanakan Pengelolaan Kepegawaian

Pengelolaan kepegawaian yang dalam ilmu administrasi biasa disebut manajemen merupakan tugas dan tanggung jawab kepala sekolah yang sangat penting karena manajemen merupakan inti keseluruhan kegiatan administrasi. Pengelolaan kepegawaian yang menjadi tugas dan tanggung jawab kepala sekolah meliputi penerimaan, penempatan dan pemberian tugas guru dan pegawai sekolah;

²⁸*Ibid.*,108.

²⁹*Ibid.*, 111.

usaha dan peningkatan kesejahteraan guru-guru dan pegawai sekolah, baik yang bersifat material, jasmani dan rohani; dan peningkatan mutu profesional serta pengembangan karir mereka.³⁰

4. Layanan Prima Pendidikan

a. Pengertian Layanan

Secara etimologi, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Menurut Wibowo “layanan adalah cara memberikan manfaat (nilai) bagi pelanggan dengan usaha untuk menyediakan (memfasilitasi) hasil yang diinginkan pelanggan tanpa harus mengemban biaya dan resiko tertentu”. Sedangkan pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.³¹

Menurut Moenir, “Pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan kebutuhan, hak, yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun kelompok (organisasi dan dilakukan secara universal”. Berbicara tentang layanan (*service*), maka ada dua pihak yang terlibat di dalamnya, yaitu pelayanan (*servant*) dan pelanggan (*customer*). Dalam hal ini *servant* merupakan pihak yang menyediakan layanan bagi *customer*.

Menurut Kotler dalam Sinambela, pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Sampara dalam Sinambela, berpendapat, pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Berdasarkan beberapa

³⁰*Ibid.*, 112-113.

³¹Febi Silvia, “*Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*” (Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar, 2018), 3.

penjelasan ahli mengenai konsep pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah menyediakan segala sesuatu untuk orang lain yang dilakukan berdasarkan kesadaran untuk melayani, rasa empati, berpandangan ke masa depan, penuh inisiatif, menunjukkan perhatian, dan selalu melakukan evaluasi.³²

b. Pengertian Layanan Prima

Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “excellent service” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Menurut Daryanto dan Setyobudi, pelayanan prima adalah “pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan”.³³

Zulkarnain dan Sumarsono menyatakan pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai atau melebihi delapan standar pendidikan nasional yaitu standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian. Sekolah menggunakan 8 standar pendidikan dan memasukannya dalam misi sekolah.³⁴

Pelayanan prima (*excellent service*) secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Menurut Rahmayanty pelayanan prima adalah :³⁵

- 1) Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.

³²*Ibid.*, 4.

³³*Ibid.*, 4.

³⁴Laila Rizka Cahyawati, "Manajemen dan Supervisi Pendidikan (Implementasi Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Kejuruan)", Vol 2, No 1, (2017), 70.

³⁵Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 17.

- 2) Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
- 3) Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).
- 4) Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (gesture) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani kebutuhan pelanggan secara profesional. ³⁶Menurut Barata, pelayanan prima (service excellence) terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain:³⁷

- 1) Kemampuan (Ability)
- 2) Sikap (Attitude)
- 3) Penampilan (Appearance)
- 4) Perhatian (Attention)
- 5) Tindakan (Action)
- 6) Tanggung jawab (Accountability)

³⁶Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 1.

³⁷*Ibid*, 2.

Sedangkan menurut Tjiptono, pelayanan prima (service excellence) terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain:³⁸

- 1) Kecepatan
- 2) Ketepatan
- 3) Keramahan
- 4) Kenyamanan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengenai pelayanan prima, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang mampu memberikan kelebihan melampaui harapan.

c. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima

Menurut Daryanto, tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut:³⁹

- 1) Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan
- 2) Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga
- 3) Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan
- 4) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen
- 5) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
- 6) Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya
- 7) Untuk mempertahankan pelanggan

Menurut Daryanto, fungsi pelayanan prima antara lain sebagai berikut:⁴⁰

- 1) Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat

³⁸*Ibid.*, 2.

³⁹Febi Silvia, "Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II", 5.

⁴⁰*Ibid.*, 5.

- 2) Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan
- 3) Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha
- 4) Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa
- 5) Memenangkan persaingan pasar
- 6) Memuaskan pelanggan, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan
- 7) Memberikan keuntungan pada perusahaan.

d. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Abdullah kepuasan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya”. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang ia rasakan dengan harapan.⁴¹

Sedangkan menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan apabila pelanggan di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Kinerja yang melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar orang lain, serta informasi pemasar dan saingannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja (performance) dan harapan (expectation). Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas (dissatisfaction). Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau senang (delight).⁴²

⁴¹Thamrin Abdullah, dkk, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012), 38.

⁴²Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*, 4.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut Sutrisno Hadi “penelitian” adalah sebagai usaha menemukan, mengembangkan dan menguji suatu pengetahuan, usaha-usaha yang dilakukan dengan menggunakan metode ilmiah.⁴³ Menilik Rumusan Masalah di atas, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis, gambar dan bukan angka, yang mana diperoleh dari orang dan perilaku yang dapat diamati melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.⁴⁴

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian studi kasus. Penelitian studi kasus yakni suatu penelitian yang berusaha menemukan makna, menyelidiki proses dan memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam dari individu, kelompok atau situasi.⁴⁵

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini sangat penting, peneliti di lokasi sebagai *human instrument*.⁴⁶ Kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif adalah sebagai peran utama. Peneliti merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis data, penafsir data dan pada akhirnya peneliti sebagai pelapor hasilnya.

Dalam penelitian ini, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Instrumen selain manusia juga dapat digunakan, tetapi fungsinya

⁴³Suharsimi Arikuntu, *Prosedur Penelitian Dan Praktek* (Jakarta: Bina Aksara, 2010), 115.

⁴⁴Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), 6.

⁴⁵Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 10.

⁴⁶Sugiyono, *Memahami Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 11.

terbatas sebagai pendukung. Oleh sebab itu kehadiran peneliti di lapangan mutlak diperlukan sebagai pengamat penuh.⁴⁷

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat yang digunakan dalam melakukan penelitian untuk memperoleh data yang diinginkan. Penelitian ini bertempat di SMKN 2 Ponorogo, Jl. Laks. Yos Sudarso No.21A, Kelurahan Kepatihan, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Provinsi Jawa Timur. Peneliti mengambil lokasi penelitian di SMKN 2 Ponorogo, karena sekolah tersebut memiliki kepala sekolah yang mempunyai kinerja yang bagus serta sudah memiliki segudang prestasi. Selain itu, juga dapat dilihat dari proses pelayanan pendidikan yang diberikan kepada pelanggan pendidikan. Oleh karena itu, sekolah ini sangat cocok dijadikan sebagai lokasi penelitian karena sesuai dengan judul penelitian yang akan diteliti.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh.⁴⁸ Dalam penelitian ini data penelitian dikelompokkan menjadi dua data yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.⁴⁹ Data primer dari penelitian ini diperoleh dari Kepala Sekolah serta Tenaga Pendidik dan Kependidikan di SMKN 2 Ponorogo. Karena Kepala Sekolah merupakan sumber kunci dalam penelitian ini.

⁴⁷Tim Penyusun, *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Edisi Revisi 2016* (Ponorogo: Jurusan Tarbiyah STAIN Ponorogo, 2016), 45.

⁴⁸Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 107.

⁴⁹Saefudin Anwar, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 91.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subjek penelitian.⁵⁰ Sumber data sekunder yang diperoleh peneliti adalah data yang diperoleh langsung dari pihak-pihak yang berkaitan berupa data tentang sekolah dan berbagai literature yang relevan dengan pembahasan dalam penelitian, seperti dokumen-dokumen SMKN 2 Ponorogo yang berkaitan dengan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁵¹ Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi (*observation*), menurut Sutrisno Hadi observasi diartikan sebagai proses pengamatan dan pencatatan dengan sistematis atas fenomena-fenomena yang diteliti.⁵² Dari segi pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *participant observation* (observasi berperan serta) adalah peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati dan *non participant* adalah peneliti tidak terlibat hanya pengamat independen.⁵³ Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai pengamat yang netral dan objektif, bentuk observasi yang penulis terapkan adalah observasi non partisipan dimana peneliti tidak mengambil tindakan pro-aktif dalam pengamatan saat riset berlangsung.

⁵⁰Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif R& D* (Bandung: Alfabeta, 2008), 88.

⁵¹Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2016), 375.

⁵²Sutrisno Hadi, *Metode Research* (Yogyakarta : Andi Yogyakarta , Ed. II, 2010), 32.

⁵³Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif R& D*, 204.

Peneliti menggunakan teknik ini untuk mengamati secara langsung di lapangan, terutama tentang peran kepala sekolah sebagai administrator bidang personalia di SMKN 2 Ponorogo, yang meliputi perencanaan pegawai, pengadaan pegawai, pembinaan dan pengembangan pegawai, promosi dan mutasi, pemberhentian pegawai, kompensasi, dan penilaian pegawai, serta untuk melihat kualitas pelayanan di sekolah tersebut.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dalam proses tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interview) yang mengajukan pertanyaan dan yang di wawancarai. Wawancara merupakan proses Tanya jawab yang berlangsung dalam penelitian secara langsung di mana dua orang atau lebih bertatap muka, mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.⁵⁴ Esterberg mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semiterstruktur, dan tidak terstruktur.⁵⁵

Dalam penelitian ini, peneliti memilih jenis wawancara terstruktur dan juga wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpul data, bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian yang berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang akan diberikan kepada setiap responden, dan peneliti mencatatnya. Sedangkan wawancara tidak terstruktur, adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

⁵⁴Lexi J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), 186.

⁵⁵Umar Sidiq dan Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan* (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), 62.

Dalam penelitian ini, wawancara digunakan untuk memperoleh data secara mendalam mengenai keterangan yang berkaitan dengan peran Administratif Kepala Sekolah dan layanan pendidikan di SMKN 2 Ponorogo. Wawancara dilakukan langsung terhadap sumber kunci (Kepala Sekolah) dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang akurat serta memperluas cakupan informasi yang di dapat dari sumber-sumber lainnya.⁵⁶

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu metode dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya.⁵⁷ Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data penunjang penelitian yaitu berupa profil Sekolah, struktur organisasi dan dokumen-dokumen mengenai administrasi personalia di SMKN 2 Ponorogo serta arsip-arsip lain yang mendukung penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Tehnik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif. Langkah-langkah yang digunakan adalah:⁵⁸

⁵⁶*Ibid.*, 63-64.

⁵⁷Suharsimi Arikunto, *Peosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, 274.

⁵⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 247-249.

1. Data Reduction (reduksi data)

Reduksi data artinya merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan begitu, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Data Display

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, dan hubungan antar kategori. Penyajian data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif, juga dapat berupa grafik dan matriks.

3. Conclusion Drawing/ verification

Merupakan kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat, yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Setelah data terkumpul dan disajikan kemudian dapat diambil makna, tafsiran, argument membandingkan data dan menjadi koreksi antar satu komponen dan komponen lainnya kemudian dari semua itu ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari setiap permasalahan yang ada.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti menggunakan ketiga langkah teknik analisis data tersebut dalam penelitian di SMKN 2 Ponorogo.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Dari ketiga tahap di atas, untuk pengecekan keabsahan data banyak terjadi pada tahap penyaringan data. Oleh sebab itu jika terdapat data yang tidak relevan dan kurang memadai maka akan diadakan penelitian atau penyaringan data sekali lagi di lapangan, sehingga data tersebut memiliki kadar validitas tinggi. Sedangkan untuk memperoleh keabsahan temuan perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. *Presistent Observation* (ketekunan pengamatan) yaitu mengadakan observasi secara terus menerus terhadap objek penelitian guna memahami gejala lebih mendalam terhadap berbagai aktivitas yang sedang berlangsung di lokasi penelitian.⁵⁹
2. *Triangulasi* yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data. Dengan triangulasi, peneliti kualitatif dapat melakukan *check and recheck* dari hasil temuannya dengan jalan membandingkan berbagai sumber, metode dan teori. Ada empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori.⁶⁰
3. *Peer Debriefung* (pemeriksaan sejawat melalui (diskusi), bahwa yang dimaksud dengan pemeriksaan sejawat melalui diskusi yaitu, teknik yang dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat.⁶¹

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik metode dan sumber. Teknik triangulasi metode adalah membandingkan data yang diperoleh melalui hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian triangulasi sumber adalah membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara informasi penelitian yang satu dengan yang lain untuk mengecek dan membandingkan kepercayaan informasi yang dikumpulkan dari Kepala Sekolah, Tenaga Personalia, dan beberapa siswa di SMKN 2 Ponorogo.

⁵⁹Lexi J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 178.

⁶⁰*Ibid.*, 178.

⁶¹M. Djunaidi Ghoni dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jogjakarta: Ar- Ruzz Media, 2012), 324.

H. Tahapan-tahapan Penelitian

Tahapan-tahapan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:⁶²

1. Tahap Pra-lapangan

Ada enam tahap kegiatan yang harus dilakukan oleh peneliti dalam tahapan ini yaitu, menyusun rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan, menjajaki dan menilai lapangan, memilih dan memanfaatkan informan, dan menyiapkan perlengkapan penelitian.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Uraian tentang tahap pekerjaan lapangan dibagi atas tiga bagian, yaitu memahami latar penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan, dan berperanserta sambil mengumpulkan data.

3. Tahap Analisis Data

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

4. Tahap Penulisan Hasil Laporan

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

⁶²Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 127.

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN

A. Deskripsi Data Umum

1. Profil SMKN 2 Ponorogo⁶³

Tabel 4.1 Profil SMKN 2 Ponorogo

1. Identitas Sekolah			
Nama Sekolah	:	SMKN 2 PONOROGO	
NPSN	:	20510098	
Jenjang Pendidikan	:	SMK	
Status Sekolah	:	Negeri	
Alamat Sekolah	:	JL. LAKS. YOS SUDARSO 21 A	
RT / RW	:	4 / 6	
Kode Pos	:	63416	
Kelurahan	:	Kepatihan	
Kecamatan	:	Kec. Ponorogo	
Kabupaten/Kota	:	Kab. Ponorogo	
Provinsi	:	Prov. Jawa Timur	
Negara	:	Indonesia	
Posisi Geografis	:	-7.8818567	Lintang Bujur
		111.46188	
2. Data Pelengkap			
SK Pendirian Sekolah	:	0236/C/1981	
Tanggal SK Pendirian	:	1981-07-25	
Status Kepemilikan	:	Pemerintah Daerah	
SK Izin Operasional	:	0236/C/1981	
Tgl SK Izin Operasional	:	1981-07-25	
Kebutuhan Khusus Dilayani	:		
Nomor Rekening	:	0201009456	
Nama Bank	:	BANK JATIM	
Cabang KCP/Unit	:	CABANG PONOROGO	
Rekening Atas Nama	:	SMK NEGERI 2 PONOROGO	
MBS	:	Ya	
Memungut Iuran	:	Tidak	
Nominal/siswa	:	0	
Nama Wajib Pajak	:	BEND RUTIN SMK 2 PONOROGO	
NPWP	:	000348656647000	
3. Kontak Sekolah			
Nomor Telepon	:	0352481922	

⁶³Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor: 04/D/9-III/2020 dalam Lampiran Penelitian.

Nomor Fax	:	0352488271
Email	:	smkn2po@yahoo.com
Website	:	http://smkn2ponorogo.sch.id

2. Sejarah Berdirinya SMKN 2 Ponorogo

Keberadaan SMK Negeri 2 Ponorogo awalnya diprakarsai oleh ibu-ibu Dharma Wanita Unit Depdikbud Kabupaten Ponorogo dengan mendirikan SMKK Dharma Wanita di Ponorogo tanggal 2 Februari 1978 dengan jurusan Boga, dan jumlah siswa angkatan pertama sebanyak 36 orang, dengan Kepala Sekolah Ibu Ny. R.R. Soenarjo.

Mengingat semakin banyaknya peminat dan sambutan masyarakat yang begitu besar maka pada tanggal 25 Juli 1981 mendapat status sekolah negeri dari pemerintah dengan nama SMKK Negeri melalui SK Menteri Pendidikan dengan Nomor: 0236/C/1981, berisi tentang Penegerian, dengan jurusan Jasa Boga dan Tata Busana. Pada tanggal 5 Desember 1983 mendapatkan SK No. A.9803/I04.1.2/C1.83/ SK tentang Penunjukan Kepala Sekolah atas nama Ny. S. Hendro Soegito mulai tahun 1980. Beliau menjabat kepala sekolah sampai tahun 1990. Pada tahun 1990 s.d 1993 sebagai Kepala Sekolah yaitu Dra. Hartini dan tidak mengalami perubahan jurusan. Mulai tanggal 31 Desember 1993 sebagai Kepala Sekolah adalah Dra. Prasetyaningsih berdasar SK Nomor 8/089/A2.I2/C/1993, beliau menjabat mulai tahun 1993 s.d 1998. Pada era beliau ini mengalami penambahan satu jurusan yaitu jurusan Tata Kecantikan Rambut. Pada saat itu juga menyesuaikan dengan Undang-Undang Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah No. 29 tahun 1990, nama SMKK dirubah menjadi SMK Negeri 2 Ponorogo.

Kemudian pada tahun 1998 s.d 2007 Kepala Sekolah dijabat oleh Drs. Dwikorahadi Meinanda, MM. Berdasarkan SK dari Kakanwil Dinas P dan K Provinsi Jawa Timur atas nama Menteri Pendidikan Nasional No. 36865/I04/KP/2000, tanggal 15 April 2000 tentang Penugasan bagi guru yang diberi tugas tambahan sebagai Kepala

Sekolah. Dan sejak tanggal 2 Januari 2007 sampai dengan 30 Desember 2013 Kepala Sekolah dijabat oleh Drs. Udi Tyas Arianto, MM. Pada masa kepemimpinan Drs. Udi Tyas Arianto, MM ini program studi keahlian yang dimiliki SMK Negeri 2 Ponorogo adalah Prodi Tata Boga dengan dua kompetensi keahlian, yaitu jasa Jasa Boga dan Patiseri. Prodi Tata Busana dengan kompetensi keahlian Busana Butik, dan Prodi Tata Kecantikan dengan kompetensi keahlian Tata Kecantikan Rambut dan Tata Kecantikan Kulit. Terhitung mulai tahun pembelajaran 2013/2014 SMK Negeri 2 Ponorogo membuka Prodi baru yaitu Prodi Teknik Komputer dan Informatika, kompetensi keahlian Teknik Teknik Komputer dan Jaringan.

Pada masa kepemimpinan Drs. H. Hery Aprianto, M.Pd., prodi yang dikembangkan di SMK Negeri 2 Ponorogo tetap sama seperti era Drs. Udi Tyas Arianto, MM. Namun kurikulum yang dijalankan adalah mengacu pada Kurikulum 2013. Kemudian di tahun pelajaran 2016/2017 ini di bawah mengacu pada kurikulum 2013. Kemudian di tahun pelajaran 2016/2017 ini berada di bawah kepemimpinan SUJONO, M.Pd dibuka Program Keahlian baru yaitu Perhotelan dengan Paket keahlian Akomodasi Perhotelan. Dengan demikian paket keahlian yang dikembangkan di SMK Negeri 2 Ponorogo mulai tahun 2016/2017 adalah Jasa Boga, Patiseri, Busana Butik, Tata Kecantikan Rambut, Tata Kecantikan Kulit, Teknik Komputer dan Jaringan serta Akomodasi Perhotelan.

SMK Negeri 2 Ponorogo bertujuan untuk mempersiapkan siswa menjadi tenaga pelaksana tingkat menengah yang trampil, terlatih sesuai dengan program keahlian yang dipilihnya serta dapat menerapkan kemampuannya untuk berwiraswasta/ bekerja mandiri.⁶⁴

⁶⁴Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor: 01/D/12-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

3. Visi, Misi dan Tujuan SMK Negeri 2 Ponorogo

a. Visi Sekolah

Menjadi pusat pendidikan yang menghasilkan tamatan profesional dan mandiri yang berwawasan iptek, berlandaskan imtaq, peduli dan berbudaya lingkungan.

b. Misi Sekolah

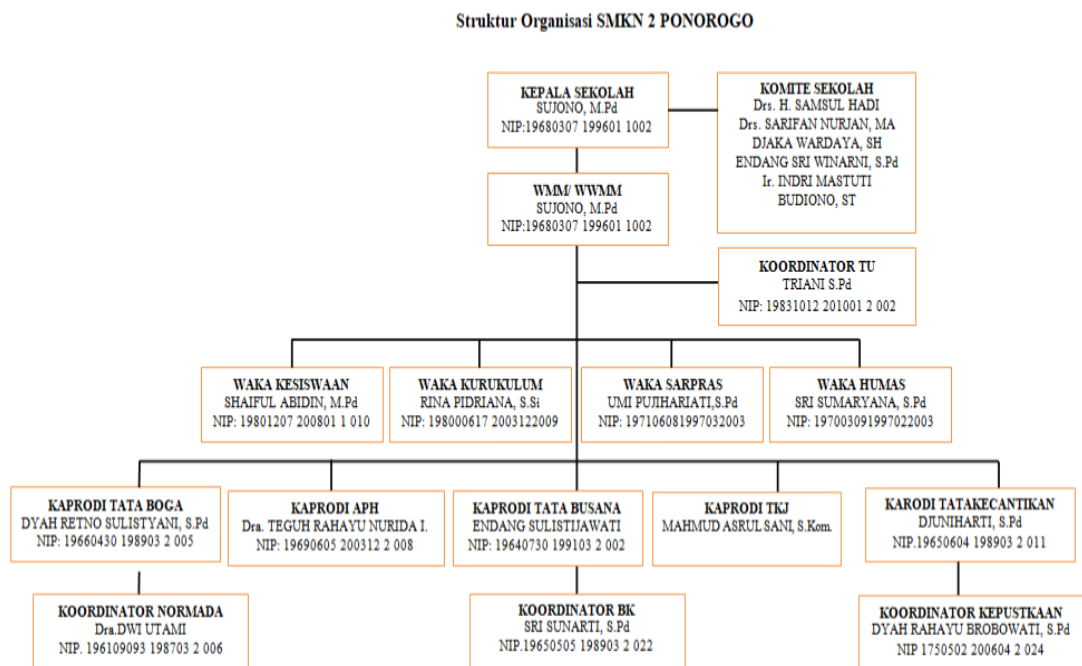
- 1) Membentuk tamatan yang berkarakter kebangsaan.
- 2) Membentuk tamatan yang memiliki jiwa enterpreneur.
- 3) Membentuk tamatan yang kompeten dan mampu bersaing di dunia kerja.
- 4) Membentuk tamatan yang peduli dan berbudaya lingkungan dengan cara melaksanakan aksi-aksi terhadap perlindungan lingkungan hidup, pengelolaan lingkungan hidup, dan pengendalian lingkungan hidup sehingga tercipta lingkungan kerja dan kondisi belajar yang nyaman.

c. Tujuan Sekolah

- 1) Menghasilkan tamatan yang profesional, tangguh dan jujur.
- 2) Menghasilkan tamatan yang memiliki keunggulan, komparatif dan kompetitif di bidangnya
- 3) Menghasilkan tamatan yang memiliki keberanian untuk berwirausaha.
- 4) Menjadikan sekolah sebagai pusat informasi dan layanan masyarakat dibidang pendidikan.
- 5) Menciptakan tamatan yang peduli dan berbudaya lingkungan dengan melakukan aksi-aksi terhadap perlindungan lingkungan hidup, pengelolaan lingkungan hidup, dan pengendalian lingkungan hidup yang terintegrasi melalui mata pelajaran dan kegiatan sekolah.⁶⁵

⁶⁵Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor: 02/D/9-III/2020 dalam Lampiran Penelitian.

4. Struktur Organisasi dan *Staffing* SMK Negeri 2 Ponorogo⁶⁶



5. Keadaan Guru dan Siswa

Di SMK Negeri 2 Ponorogo guru atau pengajarnya sudah memenuhi kriteria-kriteria yang sesuai dengan standar kualifikasi guru. Bahkan ada guru di SMKN 2 Ponorogo yang bergelar magister (S2) meskipun masih minoritas. Di SMKN 2 Ponorogo memiliki lima jurusan yaitu, Tata Boga, Tata Busana, Tata Kecantikan, Teknik Komputer dan Jaringan serta APH (Akomodasi Perhotelan). Dari kelima jurusan ini siswa dilatih dengan keterampilan khusus oleh guru yang ahli pada setiap bidang atau jurusan tersebut. Jadi, bisa diakui seluruh guru atau pendidik di SMKN 2 Ponorogo sudah memenuhi kriteria sebagai tenaga pendidik yang profesional. Adapun jumlah guru di SMKN 2 Ponorogo yakni sebanyak 80 guru, terdiri dari 51 PNS dan 28 GTT.⁶⁷

Jumlah siswa SMKN 2 Ponorogo seluruhnya ada 1265 siswa, terdiri dari 74 siswa laki-laki dan 1191 siswa perempuan. Dengan rincian sesuai jenjang kelas yaitu:

- a. Kelas X dengan jumlah 504 siswa, terdiri dari 39 siswa laki-laki dan 465 siswa perempuan.

⁶⁶Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor: 03/D/9-III/2020 dalam Lampiran Penelitian.

⁶⁷Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor: 05/D/16-III/2020 dalam Lampiran Penelitian.

- b. Kelas XI dengan jumlah 397 siswa, terdiri dari 18 siswa laki-laki dan 379 siswa perempuan.
- c. Kelas XII dengan jumlah 363 siswa, terdiri dari 17 siswa laki-laki dan 347 perempuan.⁶⁸

6. Sarana dan Prasarana Pendidikan

Sarana pendidikan adalah semua perangkat peralatan, bahan dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan, khususnya dalam proses belajar mengajar. Sedangkan Prasarana pendidikan adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang proses pelaksanaan pendidikan di sekolah. Semua lembaga pendidikan pasti memiliki sarana dan prasarana pendidikan. tidak terkecuali di SMKN 2 Ponorogo. SMKN 2 Ponorogo memiliki sarana dan prasarana pendidikan yang meliputi:⁶⁹

- a. Gedung Sekolah. Lembaga ini mempunyai gedung sekolah sendiri, dan sudah memiliki gedung berlantai 2 yang digunakan pada saat proses pembelajaran, ekstrakurikuler, maupun kegiatan yang lainnya.
- b. Ruang Kepala Sekolah. Lembaga ini memiliki ruang kepala sekolah yang cukup luas dan sangat nyaman. Fasilitas yang ada di ruang kepala sekolah juga memadai salah satunya terdapat toilet pribadi di dalam ruangan tersebut. Ruang kepala sekolah langsung berdampingan dengan ruang Tata Usaha sehingga akan mempermudah koordinasi antara kepala sekolah dan karyawan.
- c. Ruang Guru. Di lembaga ini terdapat beberapa ruang guru, dikarenakan setiap guru yang mengampu mata pelajaran kejuruan memiliki ruangan sendiri. Sehingga di sekolah ini terdapat lima ruang guru sesuai dengan jurusan yang ada. Selain itu, untuk guru yang mengampu mata pelajaran umum seperti, matematika, bahasa

⁶⁸Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor: 06/D/16-III/2020 dalam Lampiran Penelitian.

⁶⁹Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor: 07/D/16-III/2020 dalam Lampiran Penelitian.

Indonesia, bahasa Inggris, dan lainnya dijadikan dalam satu ruangan yang diberi nama ruang guru normada (Normatif dan Adaptif). Pengelompokan guru sesuai dengan jurusannya akan mempermudah koordinasi antara satu guru dengan yang lainnya. Di setiap ruangan guru juga sudah terdapat beberapa fasilitas seperti kipas angin serta meja dan kursi yang berjumlah sesuai dengan guru yang ada.

- d. Ruang Kelas. SMKN 2 Ponorogo memiliki beberapa ruang kelas yang digunakan untuk proses pembelajaran. Jumlah ruang kelas/ teori di SMKN 2 Ponorogo 29 kelas untuk seluruh jurusan mulai dari kelas X, XI, dan XII. Di setiap ruang kelas jumlah meja dan kursi sesuai dengan jumlah siswa yang ada. Selain itu juga dilengkapi dengan fasilitas seperti kipas angin dan LCD proyektor untuk proses pembelajaran.
- e. Ruang Praktik. Karena sekolah ini merupakan sekolah kejuruan maka di sekolah ini terdapat ruang praktik siswa untuk semua jurusan. Mulai dari jurusan Tata Boga, Tata Busana, Tata Kecantikan, Teknologi Informasi dan Jaringan, serta Akomodasi Perhotelan. Di setiap ruang telah disediakan beberapa perlengkapan yang digunakan untuk praktik siswa sesuai dengan masing-masing jurusan.
- f. Perpustakaan. Di dalam perpustakaan terdapat banyak sekali buku, seperti buku pelajaran, buku cerita, majalah, dan sebagainya, yang tertata rapi di setiap rak-rak buku. Selain itu, juga telah disediakan tempat duduk dan meja yang nyaman ketika digunakan untuk membaca.
- g. Ruang BP/BK. Ruang ini digunakan untuk guru ketika melakukan bimbingan kepada siswa yang membutuhkan arahan atau mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi oleh siswa.
- h. Ruang BKK (Bursa Kerja Khusus). Sekolah ini memiliki Tim BKK yang bertujuan membantu siswa yang sudah lulus dari sekolah untuk dapat bekerja di Dunia Usaha/ Dunia Industri. Tim ini juga memantau alumni SMKN 2 Ponorogo yang bekerja di DU/DI.

- i. Ruang LSP (Lembaga Sertifikasi Profesi). Sekolah ini memiliki lembaga pelaksanaan kegiatan sertifikasi profesi untuk melaksanakan uji kompetensi untuk pencapaian pengakuan atas kompetensi yang dimiliki oleh siswa-siswanya.
- j. UKS (Usaha Kesehatan Sekolah). Ruang UKS biasanya digunakan untuk siswa ketika sedang sakit. Di ruang ini terdapat obat-obatan dan tenaga medis khusus yang akan merawat ketika ada siswa yang sedang sakit.
- k. Ruang Kopsis. Terdapat ruang koperasi siswa yang menjual berbagai alat pembelajaran dan makanan yang dibutuhkan siswa pada saat di sekolah.
- l. Aula. Ruang ini biasanya dipergunakan untuk melakukan pertemuan-pertemuan dan rapat koordinasi baik dengan pihak internal maupun dari pihak eksternal. Ruang ini cukup luas, dengan dilengkapi fasilitas seperti sejumlah kursi, meja, AC, LCD proyektor dan lainnya.
- m. Kantin Sekolah. Kantin ini menyediakan banyak sekali menu makanan untuk memenuhi kebutuhan makan siswa ketika berada di sekolah. Kantin ini memiliki tempat yang cukup luas dan selalu menjaga kebersihan lingkungannya.
- n. Mushola. Mushola ini dapat digunakan siswa ketika melakukan ibadah solat.
- o. Halaman Sekolah. Di SMKN 2 Ponorogo memiliki dua tempat halaman sekolah. Halaman utamanya berada di depan sekolah yang digunakan untuk kegiatan-kegiatan seperti upacara bendera, sedangkan untuk halaman yang berada di tengah sekolah digunakan untuk olahraga atau bermain basket.
- p. Taman. SMKN 2 Ponorogo memiliki taman yang selalu dijaga kebersihannya dan terdapat beberapa jenis tumbuhan, burung, dan kolam ikan beserta air mancurnya.
- q. Kamar Mandi atau WC. Kamar mandi di SMKN 2 Ponorogo berjumlah 11, untuk kamar mandi puri berjumlah 8, untuk putra berjumlah 2, dan ada 2 kamar mandi yang dapat digunakan bersama.

7. Prestasi Lembaga dan Kegiatan Pendukung di SMK Negeri 2 Ponorogo

a. Prestasi Lembaga

- 1) Adiwiyata Nasional sejak 2016. (diawali Adiwiyata tingkat kabupaten tahun 2014, tingkat provinsi tahun 2015) pengajuan Adiwiyata bekerjasama dengan Lingkungan Hidup.
- 2) Sekolah Model SPMI (Sekolah Pengendalian Mutu Internasional).
- 3) Akreditasi “A”.
- 4) ISO sejak 2011.
- 5) Menerapkan LSP (Lembaga Sertifikasi Profesi) dimulai tahun ajaran 2015/2016. Sebelum lulus siswa harus lulus ujian LSP ini sesuai jurusannya, kemudian mendapat sertifikat LSP yang akan memudahkan dalam mencari pekerjaan.
- 6) TEFA (*Teaching Factory*), hasil produksi siswa bisa dipasarkan.

b. Prestasi Siswa (Tahun Ajaran 2018/2019)

- 1) Juara II Cipta Kreasi Kue PIE BOGASARI Tahun 2018.
- 2) Juara I Lomba Photography Dalam Rangka Hari Pers Nasional Tingkat Kabupaten Tahun 2018.
- 3) Juara III Film Pendek “DAMON FEST” SMADA Tahun 2018.
- 4) Juara III Lomba Futsal Putri tingkat Jawa Timur.
- 5) Juara III Lomba Pencak Silat tingkat provinsi.
- 6) Juara I Lomba Pecak Silat tingkat kabupaten.
- 7) Juara III Lomba Baca Puisi Regional tingkat Jatim, Jateng, dan DIY.
- 8) Juara III Lomba Karya Tulis wisata tingkat kabupaten Ponorogo.⁷⁰

Selain kegiatan belajar di kelas, ada kegiatan-kegiatan lain yang menunjang perkembangan dan mengembangkan minat, bakat dan hobi siswa. Kegiatan di sini

⁷⁰Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor: 08/D/16-III/2020 dalam Lampiran Penelitian.

ada dua aspek. Aspek pertama ialah kegiatan penunjang kegiatan pembelajaran dan aspek yang kedua adalah kegiatan pengembangan minat, bakat dan hobi siswa.

Kegiatan siswa SMKN 2 Ponorogo ada dua yaitu, kegiatan PRAKERIN dan ekstrakurikuler. Kegiatan PRAKERIN adalah kegiatan praktik kerja industri masing-masing jurusan yang dilaksanakan pada waktu kelas XI. Siswa melaksanakan pembelajaran di DU/DI selama 6 bulan. Adapun Kegiatan ekstrakurikuler siswa yaitu:⁷¹

- 1) Pramuka (wajib)
- 2) PMR
- 3) Olah raga (pencak silat/PSHT, volly, futsal)
- 4) Seni (*broadcasting*, kecantikan, *fashionshow*, tari, karawitan)
- 5) Rohani Islam (rohis, tartil Al-Qur'an)
- 6) PKS (Patroli Keamanan Sekolah)
- 7) Paskibraka
- 8) Pecinta Alam

B. Deskripsi Data Khusus

1. Bentuk Peran Kepala Sekolah Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Prima Pada Bidang Personalia di SMKN 2 Ponorogo

Kepala sekolah memiliki beberapa peran penting dalam pengelolaan manajemen di sekolah. Salah satunya adalah peran kepala sekolah sebagai administrator pada bidang personalia. Peran administratif sangat penting untuk dilakukan karena dapat menentukan kualitas pelayanan dan pengambilan keputusan bagi kepala sekolah. Semakin lengkap data-data administrasi yang ada di sekolah maka pelayanan yang diberikan akan semakin cepat dan berkualitas.

⁷¹Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor: 09/D/16-III/2020 dalam Lampiran Penelitian.

Untuk memberikan pelayanan prima bagi pelanggan pendidikan, kepala sekolah harus dapat mengelola personalia dengan baik serta mengarahkan pelaksanaan program secara efektif dan efisien sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kepala sekolah di SMKN 2 Ponorogo telah melakukan beberapa bentuk peran administratif kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan prima pada bidang personalia.

Salah satu bentuk peran kepala sekolah sebagai administrator ditunjukkan dengan keterlibatan kepala sekolah dalam melakukan aktivitas pencatatan dalam pengelolaan administrasi pada bidang personalia di sekolah. Hal ini dikemukakan oleh Bapak Sujono sebagai Kepala SMKN 2 Ponorogo dalam wawancara berikut:

Iya, disini saya selaku kepala SMKN 2 Ponorogo juga ikut terlibat dalam melakukan pencatatan dalam pengelolaan administrasi. Akan tetapi disini saya tidak terjun secara langsung namun hanya sebagai pengambil kebijakan selaku pimpinan di sekolah ini. Karena seluruh urusan administrasi baik pada bidang personalia maupun bidang lainnya sudah ada yang bertanggung jawab yaitu bagian tata usaha. Jadi peran saya sebagai kepala sekolah disini adalah sebagai bottom up bukan secara top down, artinya disini saya hanya bertugas mengawasi secara keseluruhan terhadap jalannya kegiatan pengelolaan administrasi. Namun saya juga turut melakukan pencatatan pada beberapa dokumen khusus kepala sekolah seperti kegiatan kepala sekolah, peningkatan SDM, gagasan baru/inovasi dan lainnya. Jadi semua akan terakomodir sesuai kepentingan sekolah.⁷²

Bapak Syaiful Abidin selaku Waka Kesiswaan di SMKN 2 Ponorogo menambahkan mengenai peran kepala sekolah dalam melaksanakan aktivitas pencatatan dalam pengelolaan administrasi pada bidang personalia, berikut adalah hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Syaiful Abidin: “Tentu kepala sekolah juga turut dalam melakukan pencatatan karena sekarang setiap bulan itu guru harus mengupload sasaran kinerja pegawai (SKP) ke BKD provinsi. Jadi, itu salah satu bukti bahwa setiap bulan kepala sekolah dalam melaksanakan pencatatan tugas masing-masing guru.”⁷³

Dari hasil observasi juga dapat diketahui bahwa kepala sekolah juga telah melakukan pencatatan dalam berbagai program sekolah seperti peningkatan SDM,

⁷²Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 12/W/13-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

⁷³Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 01/W/31-I/2020 dalam Lampiran Penelitian.

gagasan baru/inovasi dan program-program lainnya.⁷⁴ Dalam melaksanakan perannya sebagai administrator, tentu kepala sekolah tidak hanya turut serta dalam aktivitas pencatatan saja namun juga harus turut dalam penyusunan program-program sekolah tentunya yang berkaitan dengan bidang personalia. Peran Kepala Sekolah dalam penyusunan program sekolah memang sangat penting sekali karena kepala sekolah sebagai *top manager* mempunyai kebijakan dalam pengambilan sebuah keputusan dalam mencapai sebuah tujuan sekolah. Hal ini disampaikan oleh Bapak Sujono selaku Kepala SMKN 2 Ponorogo dalam wawancara berikut:

Iya biasanya dalam penyusunan program sekolah saya malah mengadakan staf khusus, saya mengumpulkan seluruh ketua program keahlian, kepala bengkel, kepala tata usaha dan waka untuk berunding bersama. Jadi pada saat penyusunan program semua harus membawa program kerjanya masing-masing beserta calon rencana anggaran. Kemudian dari beberapa program kerja dari berbagai bidang itu akan kita mixer bersama untuk mencapai kesepakatan bersama. Disini sangat membutuhkan kehadiran kepala sekolah untuk mengambil kebijakan agar semua tetap dalam satu visi dan satu misi untuk membawa lembaga ini mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu program sekolah untuk bidang personalia adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ada di sekolah ini. Kami selalu berusaha untuk terus mengupgrade kemampuan bapak/ibu guru agar selalu dapat mengikuti perkembangan zaman. Selain itu kami juga membantu bapak/ibu baik tenaga pendidik maupun kependidikan untuk pengusulan kenaikan pangkat.⁷⁵

SMKN 2 Ponorogo juga memiliki tim khusus dalam penyusunan program sekolah yaitu Tim Pengembang Sekolah atau sekarang namanya diubah menjadi Tim Penjaminan Mutu Internal (TPMI) dan yang menjadi koordinator utamanya adalah kepala sekolah. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Rina selaku Waka Kurikulum SMKN 2 Ponorogo dalam hasil wawancara sebagai berikut:

Iya kepala sekolah jelas terlibat di dalam penyusunan program sekolah. Seperti dalam penyusunan rencana kerja sekolah dan rencana kerja tahunan. Jadi memang peran kepala sekolah yang utama disitu, jadi kita memiliki Tim Pengembang Sekolah dimana yang menjadi koordinator utamanya adalah kepala sekolah. Tugas dari Tim Pengembang sekolah adalah menyusun program jangka menengah, menyusun program tahunan.⁷⁶

⁷⁴Lihat Transkrip Observasi Nomor : 05/O/16-III/2020 dalam Lampiran Penelitian.

⁷⁵Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 12/W/13-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

⁷⁶Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 06/W/11-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

Penyusunan program sekolah di SMKN 2 Ponorogo juga melibatkan beberapa orang atau dari TPMI yang di dalamnya terdiri dari Kepala sekolah, Waka, Kaprogli (Kepala Program Keahlian), Kabeng (Kepala Bengkel), guru senior, dan beberapa dari Staf Tata Usaha. Seperti yang diungkapkan Bapak Sujono selaku Kepala Sekolah sebagai berikut: “Dalam penyusunan program sekolah ini banyak sekali yang kita libatkan dan hampir seluruh karyawan yang ada di sekolah seperti waka, kaprogli (kepala program keahlian), kabeng (kepala bengkel), kepala tata usaha, bendaha sekolah dan juga melibatkan beberapa guru lainnya.”⁷⁷

Hasil observasi lainnya juga di dapatkan bahwa hasil dari penyusunan program sekolah yang dilakukan oleh kepala sekolah dengan *stakeholder* berupa RAKS (Rencana Anggaran dan Kegiatan Sekolah). RAKS ini merupakan dokumen yang berisi rencana program pengembangan sekolah untuk satu tahun ke depan.⁷⁸

Untuk pelaksanaan penyusunan program sekolah di SMKN 2 Ponorogo sendiri biasanya dilaksanakan pada akhir atau awal semester yaitu pada bulan Juni- Juli. Jadi di dalam penyusunan program sekolah ini juga sekaligus melakukan evaluasi program dari tahun sebelumnya agar perencanaan program yang baru dapat lebih baik dari program-program yang telah dijalankan pada tahun lalu. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Sujono selaku Kepala sekolah mengenai kapan dilaksanakannya penyusunan program di SMKN 2 Ponorogo:

Penyusunan program diadakan biasanya pada saat akhir tahun sekaligus pada saat evaluasi kinerja selalama satu tahun. Jadi pada bulan juni itu sudah dilaksanakan evaluasi kinerja dan pembuatan perencanaan kedepan untuk tahun kedepannya. Sehingga berdasarkan pengalaman-pengalaman tahun yang lalu itu bisa kita adopsi sehingga untuk tahun berikutnya bisa sempurna daripada tahun-tahun yang kemarin.⁷⁹

Selain turut serta dalam melakukan aktivitas pencatatan dan penyusunan program sekolah, bentuk peran kepala sekolah sebagai administrator juga dibuktikan dengan

⁷⁷Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 12/W/13-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

⁷⁸Lihat Transkrip Observasi Nomor : 04/O/11-III/2020 dalam Lampiran Penelitian.

⁷⁹Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 12/W/13-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

keterlibatan kepala sekolah dalam pendokumenan seluruh program sekolah pada bidang personalia. Meskipun tidak berperan secara langsung namun kepala sekolah tetap mengontrol proses pelaksanaan pendokumenan program sekolah pada masing-masing unit kerja. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Sujono Kepala SMKN 2 Ponorogo dalam hasil wawancara sebagai berikut:

Kalau untuk pelaksanaan di lapangan itu ada pada masing-masing unit kerja, sedangkan kepala sekolah akan mengikuti sesuai dengan undangan yang yang diberikan ke kepala sekolah. Tapi tetap dalam pantauan, semua kegiatan yang masuk dan yang dilaksanakan oleh unit kerja itu tidak lepas dari pantauan kepala sekolah karena ada RKAS. Seluruh unit kerja harus tetap melakukan komunikasi dengan saya dalam melaksanakan program sekolah yang telah ditetapkan bersama. Jadi saya sebagai kepala sekolah tinggal mengontrol proses berjalannya program-program tersebut.⁸⁰

Bentuk peran kepala sekolah sebagai administrator pada bidang personalia juga diwujudkan dalam mengembangkan kelengkapan data administrasi baik untuk guru maupun non guru. Dalam mengembangkan kelengkapan data administrasi guru, kepala sekolah selalu memantau kelengkapan data-data guru baik dengan sistem berbasis *online* maupun *offline*, seperti yang disampaikan oleh Bapak Syaiful Abidin selaku Waka Kesiswaan di SMKN 2 Ponorogo dalam hasil wawancara sebagai berikut:

Kalau untuk kelengkapan data ini sudah jelas, karena semua sekarang serba E-Digital jadi data semua guru atau personalia secara otomatis telah tercatat di dalamnya. Dengan sistem aplikasi yang serba online maka semakin memudahkan kepala sekolah dalam memantau dan mengembangkan kelengkapan administrasi untuk tenaga pendidik atau guru.⁸¹

Kemudian Bapak Rosa selaku staf Tata Usaha juga menambahkan mengenai peran kepala sekolah dalam mengembangkan kelengkapan data administrasi pada bidang personalia di SMKN 2 Ponorogo sebagai berikut:

Untuk mengembangkan kelengkapan data administrasi tenaga pendidik/ guru biasanya kepala sekolah memberikan perintah atau arahan kepada para guru untuk melengkapi administrasinya seperti data pribadi masing-masing guru, itu bisa kita lihat di bagian tata usaha. Selain itu kepala sekolah juga melakukan penilaian terhadap seluruh guru melalui SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) dimana setiap guru wajib mengupload beberapa dokumen seperti Prota, Promes dan sebagainya.

⁸⁰Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 12/W/13-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

⁸¹Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 01/W/31-I/2020 dalam Lampiran Penelitian.

Melalui sistem aplikasi ini maka akan memudahkan kepala sekolah dalam menilai kinerja pegawai di SMKN 2 Ponorogo.⁸²

Sedangkan dalam mengembangkan kelengkapan data administrasi untuk tenaga kependidikan atau non guru yang dilakukan kepala sekolah hampir sama dengan guru, kepala sekolah juga dapat memantau melalui sistem SKP (Sasaran Kinerja Pegawai). Melalui SKP kepala sekolah juga dapat mengetahui seberapa baik kinerja yang dilakukan oleh masing-masing pegawai. Karena setiap bulannya masing-masing pegawai baik guru maupun non guru harus mengupload realisasi pekerjaan yang telah dilaksanakan dalam setiap bulan. Hal ini disampaikan oleh Ibu Rina selaku Waka Kurikulum SMKN 2 Ponorogo dalam wawancara sebagai berikut:

Untuk kelengkapan administrasi tenaga kependidikan itu juga hampir sama, karena kepala sekolah juga berperan dalam memantau terus kelengkapan data masing-masing pegawai. Malah sekarang dilakukan secara online dengan sistem SKP (Sasaran Kinerja Pegawai). Melalui sistem tersebut setiap bulan baik guru maupun non guru harus mengupload realisasi dari pekerjaan yang telah dilakukan. Dan juga penandatungannya oleh kepala sekolah, sehingga kepala sekolah lebih mudah untuk memantau pekerjaan yang dilakukan oleh masing-masing pegawai mulai dari, tenaga kebersihan, satpam, dan sebagainya.⁸³

Selain melalui SKP dalam mengembangkan kelengkapan data administrasi baik untuk tenaga pendidik maupun kependidikan, dari hasil observasi kepala sekolah juga melihat dengan adanya snell masing-masing staf untuk melengkapi data-data administrasi kepegawaian sehingga saat dibutuhkan datanya sudah tersedia dan tidak susah untuk dicari.⁸⁴

Dari hasil deskripsi wawancara di atas dapat diketahui bahwa kepala sekolah di SMKN 2 Ponorogo sudah melaksanakan perannya sebagai administrator pada bidang personalia di sekolah. Bentuk peran administratif kepala sekolah ditunjukkan dengan turut terlibat dalam berbagai aktivitas pengelolaan administrasi di sekolah. Seperti mulai dari pencatatan, penyusunan program sekolah baik jangka menengah maupun jangka

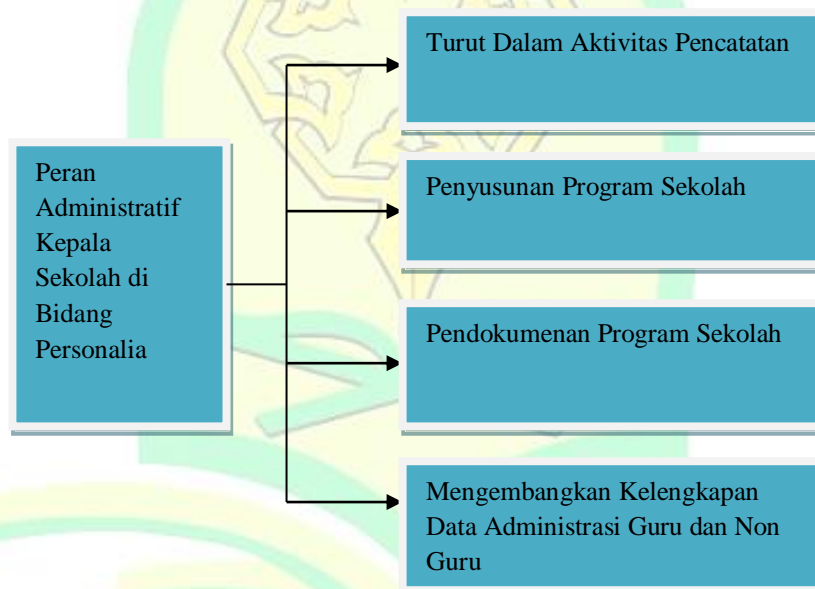
⁸²Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 15/W/3-III/2020 dalam Lampiran Penelitian.

⁸³Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 06/W/11-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

⁸⁴Lihat Transkrip Observasi Nomor : 03/O/11-III/2020 dalam Lampiran Penelitian.

panjang, pemantauan pendokumenan seluruh program sekolah, serta mengembangkan kelengkapan data administrasi pada bidang personalia baik itu tenaga pendidik maupun untuk tenaga kependidikan di sekolah. Kepala sekolah dalam melaksanakan peran administratifnya tentunya dibantu oleh *stakeholder* sekolah seperti waka dan guru-guru lainnya. Pengelolaan administrasi yang baik diharapkan dapat mampu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan pendidikan.

Secara lebih jelas, bentuk peran administratif kepala sekolah dapat dilihat dalam gambar 4.1 berikut ini:



Gambar 4.1 Bentuk Peran Kepala Sekolah Sebagai Administrator di Bidang Personalia

2. Upaya Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Prima Pendidikan Pada Bidang Personalia di SMKN 2 Ponorogo

Kualitas Layanan Prima merupakan suatu hal yang sangat penting dalam pengelolaan suatu lembaga pendidikan. Dalam suatu lembaga pendidikan pasti akan terus berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di

suatu lembaga tersebut. Pelayanan yang maksimal kepada pelanggan pendidikan yang disebut sebagai pelayanan prima.

Dalam meningkatkan kualitas layanan prima tidak dapat terlepas dari aspek di bidang personalia atau Sumber Daya Manusia, karena sekolah sebagai pemberi layanan sangat dipengaruhi oleh kualitas personalianya. SMK Negeri 2 Ponorogo merupakan salah satu sekolah yang sangat mengedepankan kualitas pelayanan prima kepada pelanggan pendidikan. Dalam memberikan pelayanan prima tidak terlepas dari peran kepala sekolah yang turut andil dalam membantu meningkatkan kualitas layanan di SMKN 2 Ponorogo.

Sebagaimana wawancara dengan Bapak Sujono selaku kepala SMKN 2 Ponorogo yang menjelaskan mengenai kualitas layanan prima pada bidang personalia di SMKN 2 Ponorogo sebagai berikut:

Menurut saya kualitas layanannya sudah baik, hal tersebut dapat dilihat dari dua sisi, yang kami jadikan acuan adalah pelayanan minimal, ada yang internal dan ada yang eksternal. Kalau yang internal adalah kita kepada pengguna yaitu peserta didik, ini kita upayakan maksimal seluruh kebutuhan mulai sarana dan prasarana sampai pada rest area, kantin, dan mushola telah kami sediakan. Harapan kami anak-anak itu pada saat jam-jam istirahat juga terfasilitasi dengan adanya kantin sehat, kemudian pada saat anak berada di dalam kelas fasilitas pembelajarannya pun juga telah tersedia mulai dari wifi, LCD, dan yang lainnya. Pelayanan kami usahakan maksimal, bagaimana kita memenuhi standar pendidikan. Sedangkan untuk yang eksternal kita juga melayani kepentingan masyarakat dan Dunia Usaha/ Dunia Industri sebagai mitra kerja kita. Karena sekolah ini pembelajarannya vokasi perlu kiranya juga dihadapkan dan disuguhkan dengan dunia usaha biar bisa sejalan dengan dunia usaha dan dunia industri, agar setelah lulus harapan kita adalah tiga yaitu, bekerja, melanjutkan, dan wirausaha.⁸⁵

Kemudian Bapak Syaiful Abidin selaku waka kesiswaan menambahkan tentang kondisi kualitas layanan prima pada bidang personalia sebagai berikut:

Kalau menurut saya kualitas layanan prima di SMKN 2 Ponorogo sudah baik. Karena itu sudah menjadi tujuan kami untuk melayani dengan sepenuh hati. Kita harus menjadikan sekolah ini menjadi sekolah yang ramah dengan siapapun. Hal itu dapat dilihat bahwa di SMKN 2 Ponorogo ini sudah menerapkan 5S (Senyum,

⁸⁵Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 13/W/13-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

Sapa, Salam, Sopan, Santun). Jadi, di sekolah ini ketika bertemu dengan siapapun harus tersenyum.⁸⁶

Dalam mencapai pelayanan prima, SMKN 2 Ponorogo tentunya tidak terlepas dari beberapa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan khususnya pada bidang personalia. Salah satu upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan di SMKN 2 Ponorogo, yakni sebagaimana yang tertuang dalam hasil wawancara dengan Bapak Sujono selaku kepala SMKN 2 Ponorogo sebagai berikut: “Bentuk upaya yang kita lakukan dengan cara memenuhi harapan dari pelanggan pendidikan. Jadi dalam peningkatan kualitas kami usahakan maksimal dan apa yang dibutuhkan kami usahakan untuk selalu terpenuhi.”⁸⁷

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dalam bidang personalia kepala sekolah juga selalu memberikan dorongan dan motivasi kepada pada bawahannya, seperti yang disampaikan oleh Ibu Triani selaku Kepala Tata Usaha SMKN 2 Ponorogo dalam wawancara berikut: “Bentuk upaya kepala sekolah yakni selalu berusaha memberikan arahan dan motivasi kepada kami sebagai tenaga administrasi untuk selalu memberikan dan melayani apa yang dibutuhkan oleh pelanggan pendidikan kita.”⁸⁸

Upaya peningkatan kualitas layanan prima di SMKN 2 Ponorogo diharapkan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan dari pelanggan pendidikan seperti, siswa, wali murid, maupun Dunia Usaha dan Dunia Industri. Beberapa upaya juga terus dilakukan agar dapat memenuhi dari harapan pelanggan pendidikan, baik dari kepala sekolah maupun guru atau karyawan. Dalam hal ini, salah satu upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah yakni dengan menjalin hubungan dan komunikasi yang baik antara pihak sekolah dengan pelanggan pendidikan seperti yang dijelaskan oleh Bapak Sujono selaku kepala SMKN 2 Ponorogo sebagai berikut:

⁸⁶Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 02/W/31-I/2020 dalam Lampiran Penelitian.

⁸⁷Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 13/W/13-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

⁸⁸Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 10/W/12-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

Untuk memenuhi harapan dan kebutuhan dari pelanggan pendidikan upaya yang kita lakukan adalah selalu menjalin komunikasi yang baik dengan pihak pelanggan pendidikan. Agar kita dapat memenuhi harapan dari mereka maka kita juga harus memberikan pelayanan prima kepada mereka. Hal ini dapat kita lakukan dengan cara menyediakan SDM yang berkualitas atau personalia yang baik sehingga akan menghasilkan kualitas lulusan yang juga berkualitas. Dengan begitu, maka saya rasa kebutuhan dari pelanggan pendidikan khususnya adalah siswa akan bisa terpenuhi.⁸⁹

Salah satu harapan dari pelanggan pendidikan (orang tua) yaitu setelah lulus dari sekolah, anak-anaknya dapat diterima bekerja baik di dunia usaha maupun di dunia industri. Untuk itu pihak sekolah selalu berupaya untuk terus menjalin kerjasama yang baik dengan pihak DU/DI. Oleh karena itu, pihak sekolah telah membentuk tim BKK yang akan membantu menyalurkan siswa-siswinya untuk bekerja di perusahaan atau industri sesuai dengan bidangnya masing-masing seperti penjelasan yang disampaikan oleh Ibu Eva yang merupakan salah satu guru di SMKN 2 Ponorogo sebagai berikut:

Untuk upaya Bapak kepala sekolah dalam memenuhi harapan pelanggan pendidikan, salah satunya yakni bapak kepala sekolah bersama stakeholder telah membentuk tim BKK (Bursa Kerja Khusus) dimana tim BKK ini bertugas untuk membantu penyaluran siswa-siswi yang sudah lulus untuk bekerja di DU/DI. Contohnya dari BKK kemarin juga melakukan pengiriman siswa-siswi kami ke salah satu perusahaan di Jepang. Jadi disini dari pihak sekolah berusaha untuk terus memenuhi harapan pelanggan pendidikan dengan cara terus meningkatkan kualitas peserta didik agar kedepannya siswa yang lulus dari sini langsung bisa mendapat pekerjaan.⁹⁰

Bapak Syaiful Abidin selaku waka kesiswaan juga menambahkan mengenai upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan pendidikan seperti dalam hasil wawancara berikut:

Dalam hal ini kepala sekolah bekerja sama dengan pihak sekolah selalu berupaya untuk memenuhi harapan pelanggan pendidikan. Pihak sekolah juga menyediakan kotak saran ataupun website SMKN 2 Ponorogo agar pelanggan pendidikan dapat memberikan masukan disitu. Dan ini sudah berjalan dengan baik, dapat diambil contoh seperti dulu kegiatan ekstra pramuka dilaksanakan setiap hari sabtu setelah ada saran dari masyarakat karena sekolah hanya lima hari kerja, maka untuk saat ini kegiatan ekstra pramuka dipindahkan di hari jum'at.⁹¹

⁸⁹Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 13/W/13-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

⁹⁰Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 04/W/10-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

⁹¹Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 02/W/31-I/2020 dalam Lampiran Penelitian.

Terkait upaya kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan prima dalam rangka memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan pendidikan, kepala sekolah juga berusaha agar tetap dapat menjaga kualitas layanan prima di bidang personalia agar tetap berjalan dengan baik. Dalam hal ini Bapak Sujono selaku kepala SMKN 2 Ponorogo memiliki cara sendiri untuk tetap menjaga kualitas layanan prima yang ada di sekolah. Beberapa upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah adalah dengan terus memberikan dorongan dan motivasi kepada seluruh karyawan agar dapat terus meningkatkan kinerjanya. Selain itu, kepala sekolah juga selalu memberikan contoh atau tauladan kepada guru dan karyawan seperti halnya sikap kedisiplinan dan yang lainnya. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Sujono selaku kepala SMKN 2 Ponorogo berikut ini:

Memang dalam hal ini kami mempunyai Motto yaitu “Mempertahankan” namun lebih bagus apabila “Lebih baik daripada yang kemarin”. Nah, upaya yang kita lakukan paling tidak yaitu tadi bagaimana menjaga kondisivitas kinerja temen-temen selaku pelayan jasa pendidikan, dan kami tekankan sebagai bagian dari karakter pendidik yaitu “Profesiku adalah Ibadahku”. Dengan dasar itu saya yakin guru-guru akan maksimal tidak hanya sekedar melaksanakan tugas. Ini sebagai amanah untuk menjalankan pembelajaran untuk anak didik kita dan ini adalah upaya untuk mensupport kemampuan guru itu untuk meletakkan pondasi dasar bahwasanya memang profesi ini adalah ibadah kita dan latihan untuk mendorong kinerja sehingga pelayanan kepada anak itu tidak hanya sekedar tetapi malah berusaha untuk lebih dari pada yang lain. Pelayanan itu nomor satu dan itulah bentuk pengabdian yang terbaik.⁹²

Dengan menerapkan motto “Profesiku adalah Ibadahku” diharapkan seluruh guru dan karyawan mampu bekerja secara sungguh-sungguh dan bekerja sesuai tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Dengan begitu tanpa adanya kontrol atau pengawasan oleh kepala sekolah secara langsung pun sistem yang ada di sekolah sudah dapat berjalan dengan lancar karena di dalam diri setiap individu atau karyawan sudah tertanam bahwa pekerjaan/ profesi yang dilakukan itu merupakan ibadah baginya sehingga mereka akan bekerja secara maksimal.

⁹²Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 13/W/13-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

Dalam memberikan *support* dan motivasi kepada seluruh karyawan dilakukan oleh kepala sekolah melalui rapat koordinasi yang dilaksanakan rutin setiap hari senin pada minggu kedua. Di dalam rapat koordinasi inilah kepala sekolah selalu berupaya untuk mendorong para guru dan karyawannya untuk terus meningkatkan kinerjanya demi memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan pendidikan.⁹³

Selain beberapa upaya di atas, kepala sekolah juga melakukan upaya-upaya yang lainnya dalam menjaga kualitas layanan prima seperti yang disampaikan oleh Bapak Syaiful Abidin selaku waka sesiswaan SMKN 2 Ponorogo dalam hasil wawancara sebagai berikut:

Kepala sekolah untuk menjaga kualitas pelayanan prima ini dilakukan dengan menyatukan visi kepada seluruh guru dan karyawan untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kepala sekolah selalu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada semua karyawan yang ada.⁹⁴

Dari beberapa upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah untuk meningkatkan kualitas layanan serta menjaga kualitas layanan agar tetap baik, kepala sekolah dan seluruh stakeholder selalu berupaya agar pelanggan pendidikan dapat percaya terhadap kualitas pelayanan yang di berikan di SMKN 2 Ponorogo. Sebuah lembaga seperti halnya SMKN 2 Ponorogo sangat penting melakukan upaya dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan pendidikan karena jika masyarakat atau orang tua sudah percaya terhadap pelayanan yang diberikan di sekolah ini maka akan membantu lembaga ini agar terus maju dan berkembang. Dengan begitu secara tidak langsung akan membantu mempromosikan lembaga tersebut dan minat orang tua untuk menyekolahkan anaknya di SMKN 2 Ponorogo semakin tinggi.

Upaya kepala sekolah dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan pendidikan mengenai kualitas layanan yang diberikan di SMKN 2 Ponorogo dapat dibuktikan dengan kualitas lulusan yang banyak diterima bekerja di perusahaan atau industri baik yang

⁹³Lihat Transkrip Observasi Nomor : 02/O/10-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

⁹⁴Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 02/W/31-I/2020 dalam Lampiran Penelitian.

berada di dalam negeri maupun diluar negeri. Selain banyak yang diterima di DU/DI, lulusan dari sekolah juga sudah banyak yang mendirikan usaha sendiri dengan bekal pengetahuan dan keterampilan yang telah di dapat selama di SMKN 2 Ponorogo, seperti yang disampaikan oleh Bapak Sujono selaku kepala SMKN 2 Ponorogo dalam hasil wawancara berikut:

Utamanya untuk sekolah vokasi itu harapannya adalah anak itu mampu untuk bekerja, mampu untuk juga bisa melanjutkan, dan mampu untuk berwirausaha. Senyampang kita bisa membuktikan harapan daripada masyarakat, maka untuk kepercayaan masyarakat pun akan semakin bertambah. Kita tidak perlu banyak bicara tetapi adalah bukti daripada harapan itu dapat terwujud di lingkungan kita. Dengan semakin terbukanya informasi, media massa, ataupun media sosial, masyarakat akan semakin tau keberadaan kita dan itu terbukti semakin hari siswa kita semakin bertambah. Yang penting kita dapat memberikan kontribusi yang terbaik dari harapan masyarakat.⁹⁵

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, selain untuk terus meningkatkan kualitas lulusan, kepala sekolah juga berupaya agar dapat melibatkan orang tua dalam berbagai kegiatan yang diadakan oleh sekolah seperti hanya mengundang wali murid dalam kegiatan HUT di sekolah. Pada tahun ini dalam rangka HUT SMKN 2 Ponorogo mengadakan kegiatan parenting yang juga turut mengundang orang tua siswa. Kegiatan ini juga bertujuan agar komunikasi antara pihak sekolah dengan pelanggan pendidikan tetap berjalan dengan baik.⁹⁶ Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Eva yang merupakan salah satu guru di SMKN 2 Ponorogo sebagai berikut:

Kepala SMK Negeri 2 Ponorogo melakukan berbagai kegiatan dengan melibatkan wali murid. Salah satu contohnya yakni mengundang wali murid dalam kegiatan parenting dalam rangka HUT SMKN 2 Ponorogo yang ke- 42 tahun. Kegiatan parenting pada tahun ini mengambil tema “ Di dalam anak yang hebat ada orang tua yang terlibat”. Kegiatan tersebut merupakan salah satu cara komunikasi antara sekolah dengan orang tua, selain itu juga untuk menginformasikan perkembangan anak didik di SMKN 2 Ponorogo. Dengan acara tersebut diharapkan sekolah mampu menjalin hubungan yang baik dengan wali murid sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan pendidikan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak sekolah.⁹⁷

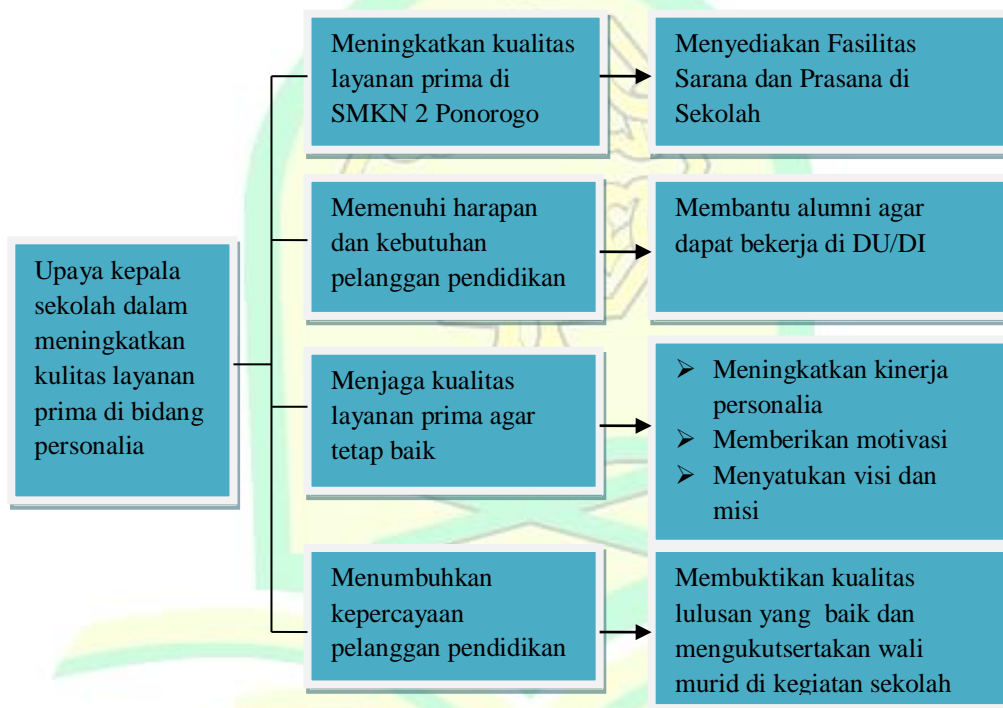
⁹⁵Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 13/W/13-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

⁹⁶Lihat Transkrip Observasi Nomor : 01/O/6-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

⁹⁷Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 04/W/10-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

Berdasarkan deskripsi hasil wawancara di atas tentang upaya kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan prima pada bidang personalia di SMKN 2 Ponorogo dapat diketahui bahwa kepala sekolah telah melakukan berbagai upaya seperti halnya dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan pendidikan, menjaga kualitas pelayanan serta berupaya untuk terus menumbuhkan kepercayaan pelanggan pendidikan terhadap kualitas layanan yang ada di SMKN 2 Ponorogo.

Secara lebih detail, hal tersebut dapat dilihat pada gambar 4.2 sebagai berikut:



Gambar 4.2 Upaya Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Prima pada Bidang Personalia di SMKN 2 Ponorogo

3. Hasil Upaya Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Prima Pada Bidang Personalia di SMKN 2 Ponorogo

Kepala sekolah memegang peranan yang cukup penting dalam mengelola suatu lembaga pendidikan. Maju tidaknya sebuah lembaga pendidikan sangat bergantung pada kepemimpinan dan pengelolaan personalia yang baik. Oleh karena itu, sekolah harus menyiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik dan berkualitas agar dapat menciptakan pelayanan yang prima bagi pelanggan pendidikan.

Meningkatkan kualitas layanan prima sangat penting dilakukan oleh suatu lembaga karena kualitas layanan akan sangat berpengaruh terhadap *output* yang dihasilkan di lembaga tersebut. Dalam hal ini kepala sekolah harus terus berupaya untuk terus mendayagunakan seluruh personel agar dapat bekerja secara optimal untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.

Di SMKN 2 Ponorogo kepala sekolah telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas layanan prima pada bidang personalia. Karena SDM atau personalia yang ada di sekolah dapat diarahkan untuk menjadi penentu keberhasilan sebuah program di sekolah tersebut. Beberapa upaya yang telah dilakukan oleh kepala sekolah salah satunya adalah dengan terus memberikan arahan dan dorongan bagi seluruh personalia yang ada di sekolah untuk selalu mengedepankan kualitas layanan prima. Hasil dari upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas layanan prima yang telah dilakukan oleh kepala sekolah tersebut sudah sangat baik, hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Sujono selaku kepala SMKN 2 Ponorogo dalam hasil wawancara sebagai berikut:

Hasilnya sudah sangat baik, kami selalu berusaha untuk memberikan kualitas layanan yang terbaik untuk para pelanggan pendidikan kita dengan cara terus meningkatkan kualitas pelayanan jasa kita kepada mereka dan itu yang selalu saya tekankan kepada bapak/ibu guru dan semua karyawan. Jadi bukan hanya banyak omong saja tetapi kita benar-benar memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ini bukti bahwa SMKN 2 itu memang benar-benar membangun.⁹⁸

Selain dari penjelasan Bapak Sujono di atas, Ibu Eva yang merupakan salah satu guru normada di SMKN 2 Ponorogo juga menambahkan mengenai hasil dari upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan di sekolah dalam hasil wawancara berikut:

Kalau menurut saya hasil dari peningkatan kualitas layanan prima sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari kualitas layanan di bidang sarana dan prasana. Selama kepemimpinan Bapak Sujono ini kualitas layanan sarana dan prasana kita semakin maju. Selain itu kalau untuk di bidang personalia saya rasa juga sudah

⁹⁸Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 14/W/13-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

cukup baik. Karena sekolah ini sudah memiliki SDM yang cukup untuk memenuhi kebutuhan dari sekolah.⁹⁹

Terkait dari hasil upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan prima, maka hasil dari layanan tersebut diharapkan mampu memenuhi harapan dari pelanggan pendidikan. Dikarenakan sekolah ini adalah sekolah kejuruan, oleh karena itu salah satu harapan dari orang tua sebaian besar yaitu anak-anaknya dapat bekerja setelah lulus dari SMKN 2 Ponorogo ini. Harapan-harapan dari pelanggan pendidikan selalu berusaha dipenuhi oleh pihak sekolah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggan pendidikan tersebut.

Hasil dari kualitas layanan yang diberikan di SMKN 2 Ponorogo juga dibuktikan dengan kenaikan animo pendaftaran peserta didik baru yang sangat signifikan di setiap tahun. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Bapak Sujono selaku Kepala SMKN 2 Ponorogo dalam wawancara sebagai berikut:

Saya rasa itu sudah mampu, karena kita selalu berusaha agar bagaimana kita itu dapat memenuhi harapan dari pelanggan pendidikan atau masyarakat. Mereka sendiri yang akan menilai bagaimana kualitas dari sekolah ini dan terbukti sekarang banyak sekali orang tua yang mendaftarkan anaknya untuk bersekolah di SMKN 2 Ponorogo ini. Dan rata-rata anak-anak yang alumni dari sini itu akan sebagai corong secara tidak langsung kepada keluarganya, karena dia terbukti bahwa daripada sekolah SMA ketika sudah lulus tidak melanjutkan itu akan lebih berdaya guna ilmunya dari SMK daripada yang dari SMA sehingga bisa membuka usaha sendiri. Jadi harapan kita kedepan itu sekolah ini bukan hanya menjadi sekolah alternatif tapi menjadi sekolah pilihan.¹⁰⁰

Selain yang disampaikan oleh kepala sekolah, Ibu Triani selaku Kepala Tata Usaha SMKN 2 Ponorogo menambahkan mengenai hasil dari layanan prima yang sudah mampu memenuhi harapan dari pelanggan pendidikan tersebut dalam hasil wawancara berikut:

Sudah mampu, dapat dilihat dari alumni SMKN 2 Ponorogo yang ketika sudah lulus banyak sekali yang sudah diterima di tempat kerja mapun yang melanjutkan studi ke jenjang berikutnya. Beberapa hal ini yang merupakan harapan para pelanggan pendidikan dan untuk kedepannya kami akan terus meningkatkan

⁹⁹Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 05/W/10-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

¹⁰⁰Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 14/W/13-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

pelayanan kami agar mampu memenuhi dari apa yang diharapkan oleh para pelanggan pendidikan.¹⁰¹

Pelayanan prima yang diberikan di SMKN 2 Ponorogo sebagai upaya dalam memenuhi harapan pelanggan pendidikan akan menjadikan pelanggan pendidikan merasa puas terhadap layanan tersebut. Berbagai bentuk kepuasan terhadap layanan tersebut dapat dilihat dari antusias masyarakat untuk mendaftarkan anaknya di sekolah ini dan terbukti SMKN 2 Ponorogo saat ini menjadi salah satu sekolah pilihan di Ponorogo. Bentuk kepuasan pelanggan pendidikan atau masyarakat juga terlihat pada saat sekolah menggelar sebuah kegiatan dan mereka secara langsung maupun tidak langsung selalu memberikan dukungan. Hal ini seperti yang di sampaikan oleh Bapak Syaiful Abidin selaku Waka Kesiswaan SMKN 2 Ponorogo dalam hasil wawancara berikut:

Dalam kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh SMKN 2 Ponorogo mereka selalu memberikan sponsor berupa bantuan moral maupun meteril. Intinya pelanggan pendidikan baik masyarakat atau orang tua siswa sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Pemberian dukungan untuk setiap kegiatan yang diadakan oleh sekolah itu merupakan salah satu bentuk kepuasan terdapat pelayanan yang diberikan oleh sekolah kepada para pelanggan pendidikan.¹⁰²

Beberapa upaya meningkatkan kualitas layanan prima pada bidang personalia yang telah dilakukan oleh kepala sekolah bersama seluruh *stakeholder* sekolah dengan hasil yang sangat baik serta mampu untuk memenuhi harapan dari pelanggan pendidikan, tentunya hal tersebut tidak terlepas dengan adanya beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam melakukan peningkatan layanan prima tersebut.

Dalam sebuah lembaga pendidikan mungkin adanya kendala atau penghambat dalam suatu pencapaian program itu merupakan hal yang wajar dan di setiap lembaga pendidikan itu pasti memiliki baik faktor penghambat maupun faktor pendukungnya. Faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas layanan prima dapat berasal dari internal maupun eksternal lembaga. Seperti beberapa faktor penghambat dan

¹⁰¹Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 13/W/12-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

¹⁰²Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 03/W/31-I/2020 dalam Lampiran Penelitian.

pendukung di SMKN 2 Ponorogo dalam meningkatkan kualitas layanan prima yang disampaikan oleh Bapak Sujono selaku Kepala SMKN 2 Ponorogo berikut:

Ada juga, mungkin yang pertama dari faktor internal “seribu kepala, seribu pikiran, seribu karakter” dan semuanya tidak sama, jadi kembali lagi kadang-kadang juga dari sekian itu ada untuk hal-hal yang bersifat faktor X itu. Tapi menurut saya itu bukan merupakan suatu kendala, mungkin itu suatu bentuk pelajaran bagi mereka dan itu akan saya tinggalkan. Kalau diajak baik tidak mau, diajak maju tidak mau lalu buat apa kita permasalahan, itu hanya akan membuang energi bagi saya. Ketika saya tinggalkan otomatis dia akan mengikuti dan terbawa arus dan itu merupakan efek daripada dia ditinggal. Dimanapun lembaganya faktor penghambat itu selalu ada dan itu adalah sebagai pembelajaran untuk kita, kalau tidak ada gitu kapan kita bisa berintropeksi, kapan kita bisa mawas diri dan itu juga termasuk bagian dari indikator untuk menuju sukses. Sedangkan untuk faktor pendukungnya sudah baik utamanya di bidang personalia. Semua guru dan karyawan di sekolah ini sudah mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, dibuktikan ketika saya tidak sedang berada di sekolahpun mereka sudah bekerja sesuai tupoksinya masing-masing. Kalau mereka bekerja dengan baik saya yakin semua pekerjaan yang ia kerjakan akan berjalan dengan lancar. Ini yang selalu saya tanamkan pada saat melakukan koordinasi dan motivasi. Jadi tanpa kontrol pun mereka sudah bekerja sesuai apa yang seharusnya dikerjakan.¹⁰³

Bapak Thomas selaku Staf Tata Usaha di SMKN 2 Ponorogo juga menambahkan mengenai adanya faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kualitas layanan prima di SMKN 2 Ponorogo, dalam hasil wawancara sebagai berikut:

Faktor penghambat dalam kualitas layanan prima salah satunya adalah kurangnya tenaga kependidikan yang mampu menguasai dalam bidang Ilmu Teknologi (IT). Untuk membentuk kualitas layanan prima itu kan juga standartnya kan juga tinggi, jadi antara yang ingin kita capai dengan yang ada itu belum seimbang. Sedangkan untuk faktor pendukungnya itu adalah tersedianya fasilitas sarana prasana yang memadai. Apalagi saat ini seluruh sistem yang digunakan dalam pengelolaan administrasi itu adalah berbasis online. Jadi tersedianya fasilitas seperti wifi itu akan sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan kami.¹⁰⁴

Dengan mengetahui adanya beberapa faktor penghambat dan pendukung dalam upaya kepala sekolah meningkatkan kualitas layanan prima pada bidang personalia di SMKN 2 Ponorogo maka dapat menjadikan evaluasi agar dapat terus meningkatkan layanan di sekolah. Sehingga hubungan baik antara kepala sekolah dengan personalia

¹⁰³Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 14/W/13-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

¹⁰⁴Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 17/W/3-III/2020 dalam Lampiran Penelitian.

maupun sebaliknya akan terus berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan kualitas kinerjanya masing-masing.

Upaya dalam meningkatkan kualitas layanan prima di bidang personalia ini sangat penting untuk terus dilakukan oleh kepala sekolah karena semakin baik kualitas di bidang personalianya maka semakin baik pula peningkatan layanan prima untuk seluruh pelanggan pendidikan di SMKN 2 Ponorogo. Bapak Sujono selaku Kepala SMKN 2 Ponorogo juga menyampaikan seberapa pentingnya upaya dalam meningkatkan kualitas layanan prima pada bidang personalias sebagai berikut:

Upaya peningkatan kualitas layanan prima itu amat sangat penting, karena peningkatan SDM atau personalia itu adalah awal kesuksesan. Dan untuk membangun kebersamaan antar mereka itu merupakan suatu hal yang sangat penting harus dilakukan. Termasuk dengan mendatangkan motivator dari luar itu merupakan suatu usaha kita untuk mensupport kinerja bapak/ ibu guru sebagai cara untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan pola pikir. Dengan kita memberikan pelayanan yang baik di bidang personalia maka mereka pun juga akan memberikan kualitas pelayanan prima untuk para pelanggan pendidikan kita.¹⁰⁵

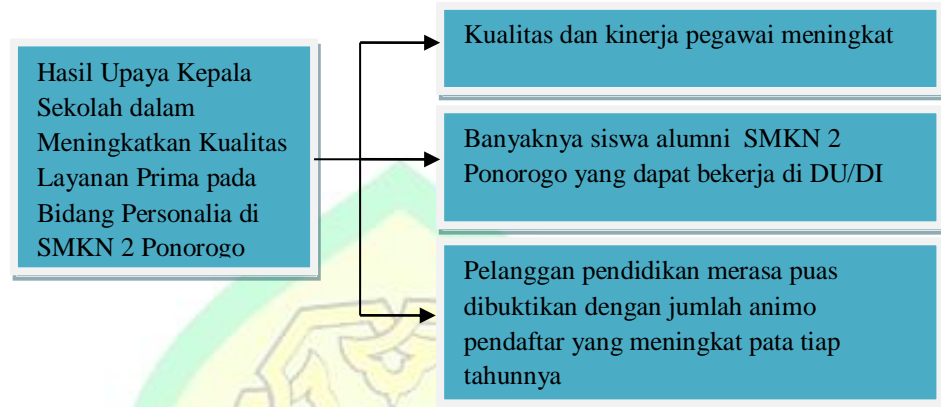
Berdasarkan deskripsi hasil wawancara di atas mengenai hasil dari upaya kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan prima di SMKN 2 Ponorogo dapat disimpulkan bahwa hasilnya sudah sangat baik. Kepala sekolah telah melakukan beberapa upaya dalam meningkatkan kualitas layanan prima di sekolah dengan cara memenuhi kebutuhan dan harapan dari pelanggan pendidikan sehingga pelanggan pendidikan dapat merasa puas terhadap layanan yang diberikan di SMKN 2 Ponorogo.

Bentuk kepuasan pelanggan pendidikan tersebut dapat dilihat dari antusias masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di sekolah ini karena setiap tahun penerimaan siswa baru di SMKN 2 Ponorogo jumlahnya selalu meningkat secara drastis. Mereka percaya terhadap kualitas pelayanan yang ada sehingga dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas pula. Pada intinya jika kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di

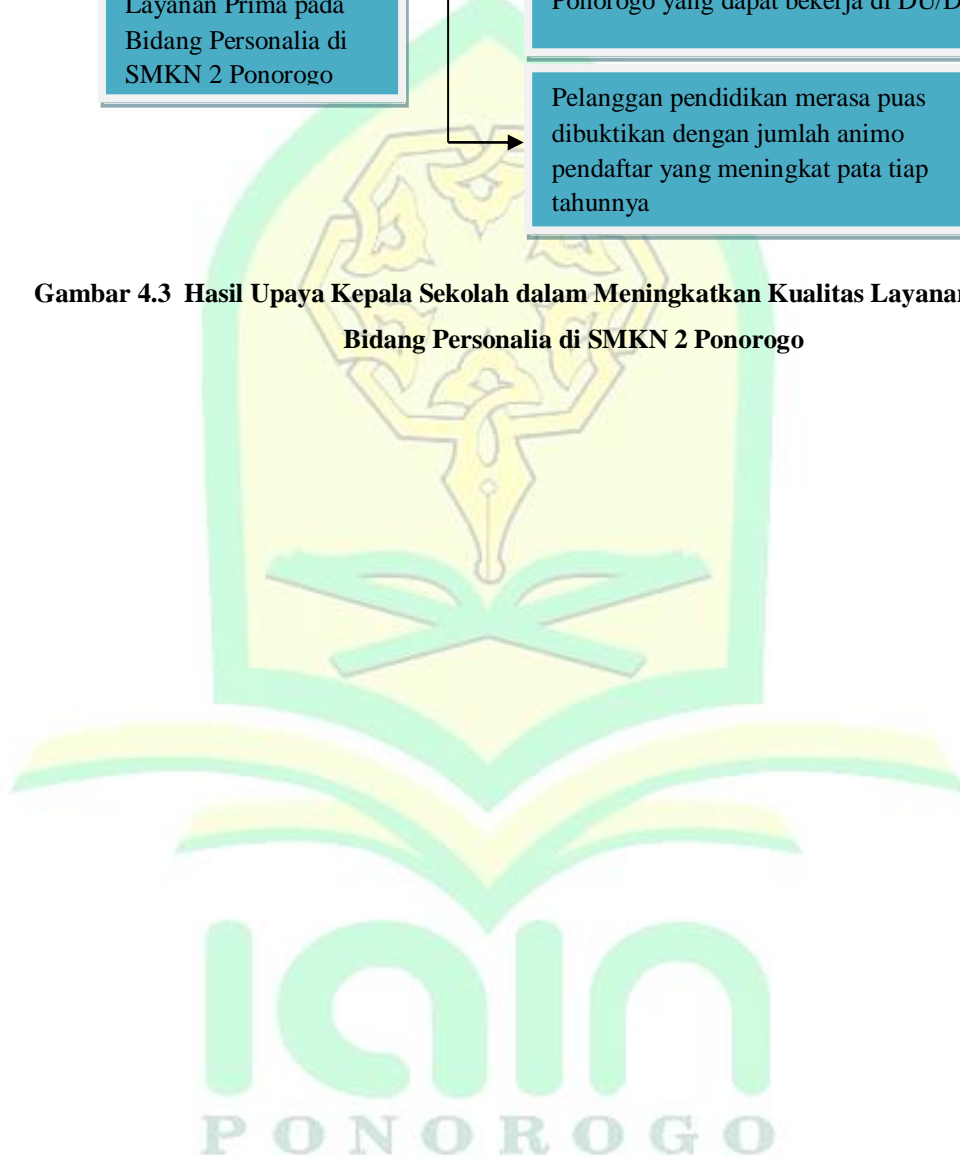
¹⁰⁵Lihat Transkrip Wawancara Nomor : 14/W/13-II/2020 dalam Lampiran Penelitian.

sekolah itu baik, maka akan dapat memberikan atau menciptakan kualitas layanan prima bagi pelanggan pendidikan.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam gambar 4.3 dibawah ini:



Gambar 4.3 Hasil Upaya Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Prima pada Bidang Personalia di SMKN 2 Ponorogo



BAB V

PEMBAHASAN

A. Analisis Peran Kepala Sekolah Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Prima Pada Bidang Personalia di SMKN 2 Ponorogo

Kepala sekolah adalah seorang guru yang mempunyai kemampuan untuk memimpin segala sumber daya yang ada pada suatu sekolah sehingga dapat didayagunakan secara maksimal untuk mencapai tujuan bersama.¹⁰⁶ Kepemimpinan kepala sekolah menurut Syafaruddin adalah cara atau usaha kepala sekolah dalam mempengaruhi, mendorong, membimbing, mengarahkan dan menggerakkan guru, staf, siswa, orang tua siswa dan pihak terkait untuk bekerja atau berperan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Cara kepala sekolah untuk membuat orang lain bekerja mencapai tujuan sekolah merupakan inti kepemimpinan kepala sekolah.¹⁰⁷

Kepala sekolah sebagai pemimpin memegang peranan penting terhadap kinerja tenaga pendidik dan juga perkembangan sekolah. Oleh karena itu, seorang kepala sekolah harus memiliki jiwa kepemimpinan untuk mengatur para guru, pegawai tata usaha dan pegawai sekolah lainnya. Dalam hal ini, kepala sekolah tidak hanya mengatur guru saja, melainkan juga berperan dalam mengelola administrasi sekolah. Tercapai tidaknya tujuan sekolah sangat bergantung pada kebijaksanaan yang diterapkan kepala sekolah terhadap seluruh personal sekolah.¹⁰⁸ Dalam mengelola suatu lembaga pendidikan atau sekolah, kepala sekolah tidak terlepas dari beberapa peran yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan sekolah. Diantara banyaknya peran kepala sekolah salah satunya ialah peran administratif kepala sekolah atau kepala sekolah sebagai administrator.

¹⁰⁶Suparman, *Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Guru*, 16.

¹⁰⁷Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, 164.

¹⁰⁸Muhammad Ali Sunan, *Kepala Sekolah Sebagai Administrator dan Supervisor*, 2012. <http://muhammadalisunan.blogspot.com/2012/05/kepala-sekolah-sebagai-administrator.html?m=1> (diakses 25 November 2019).

Tugas kepala sekolah sebagai administrator dalam konteks struktur dan sistem manajemen berkaitan dengan mengarahkan, mengoordinasikan, serta mendorong ke arah keberhasilan tugas dan pekerjaan semua guru dan tenaga kependidikan lainnya dengan mendefinisikan tujuan, mengevaluasi kinerja, mengelola sumber-sumber organisasi, dan sebagainya.¹⁰⁹ Kepala sekolah sebagai administrator memiliki hubungan yang sangat erat dengan berbagai aktivitas pengelolaan administrasi yang bersifat pencatatan, penyusunan dan pendokumenan seluruh program sekolah.¹¹⁰

Dalam konteks inilah, berdasarkan hasil deskripsi data sebelumnya, dapat diketahui bahwa peran kepala sekolah sebagai administrator pada bidang personalia di SMKN 2 Ponorogo telah dilakukan dengan baik. Kemampuan kepala sekolah sebagai administrator dilakukan melalui beberapa bentuk kegiatan dalam pengelolaan administrasi di sekolah seperti pencatatan, penyusunan program sekolah, pendokumenan program-program sekolah baik yang berkaitan dengan tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan.

Peran kepala sekolah dalam pengelolaan administrasi yang bersifat pencatatan dilakukan dengan memantau atau *monitoring* terhadap proses kegiatan pencatatan yang dilakukan oleh masing-masing unit kerja di sekolah. Selain itu dalam proses pencatatan lainnya seperti pengelolaan SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) kepala sekolah juga terlibat di dalamnya karena kepala sekolah yang akan menentukan kebijakan dalam pemberian nilai kepada masing-masing pegawai melalui SKP tersebut.

Bentuk peran kepala sekolah dalam pengelolaan administrasi khususnya dalam bidang personalia juga ditunjukkan melalui keterlibatan kepala sekolah dalam penyusunan program di sekolah. Dalam hal ini, kepala sekolah memiliki peran yang sangat penting karena kepala sekolah sebagai pemimpin akan menentukan kebijakan dalam pengambilan sebuah keputusan yang berkaitan dengan program-program yang akan dijalankan oleh sekolah. Sehingga muju dan perkembangnya sebuah lembaga sekolah juga sangat ditentukan

¹⁰⁹Donni Juni Priansa dan Sonny Suntani Setiana, *Manajemen & Supervisi Pendidikan*, 185.

¹¹⁰E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, 107.

oleh kebijakan-kebijakan yang ditetapkan oleh kepala sekolah. Penyusunan program sekolah tentunya juga melibatkan *stakeholder* sekolah, karena SMKN 2 Ponorogo ini merupakan sekolah vokasi maka yang dilibatkan dalam penyusunan program sekolah yaitu seperti waka, kaprogli (kepala program keahlian), kabeng (kepala bengkel) guru-guru senior, dan sebagian dari staf tata usaha.

Selain beberapa peran di atas, kepala sekolah sebagai administrator juga berkaitan erat dengan kegiatan pendokumenan program sekolah. Kepala sekolah SMKN 2 Ponorogo juga berperan dalam kegiatan tersebut dengan mengarahkan dan mengkoordinasikan seluruh pegawai atau personalia untuk melakukan pendokumenan program pada masing-masing unit kerja. Namun dalam hal ini kepala sekolah sendiri juga turut melakukan pendokumenan program dibuktikan dengan adanya dokumen-dokumen milik kepala sekolah mengenai beberapa program-program yang dilaksanakan oleh kepala sekolah.

Peran kepala sekolah sebagai administrator memiliki banyak sekali tugas-tugas pengelolaan administrasi di dalamnya. Salah satunya kepala sekolah harus memiliki kemampuan dalam mengelola administrasi personalia di sekolah. Kemampuan mengelola administrasi personalia harus diwujudkan dalam pengembangan kelengkapan data administrasi tenaga guru; serta pengembangan kelengkapan data administrasi kependidikan nonguru, seperti pustakawan, laporan, pegawai tata usaha, penjaga sekolah, dan teknisi.¹¹¹ Hal ini pun juga selaras dengan hasil deskripsi data sebelumnya, bahwa kepala sekolah SMKN 2 Ponorogo juga berperan dalam mengembangkan kelengkapan data administrasi baik untuk guru maupun non guru di sekolah. Melalui sistem atau aplikasi SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) dapat memudahkan kepala sekolah untuk mengontrol dan memantau kelengkapan data administrasi masing-masing pegawai di sekolah.

¹¹¹*Ibid.*,108.

B. Analisis Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Prima Pendidikan Pada Bidang Personalia di SMKN 2 Ponorogo

Menurut Wibowo “layanan adalah cara memberikan manfaat (nilai) bagi pelanggan dengan usaha untuk menyediakan (memfasilitasi) hasil yang diinginkan pelanggan tanpa harus mengemban biaya dan resiko tertentu”. Sedangkan pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.¹¹² Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “excellent service” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.¹¹³

Sedangkan dalam konteks pendidikan, Zulkarnain dan Sumarsono menyatakan pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai atau melebihi delapan standar pendidikan nasional yaitu standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian. Sekolah menggunakan 8 standar pendidikan dan memasukannya dalam misi sekolah.¹¹⁴

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 2 Ponorogo sebagai salah satu Sistem Pendidikan Nasional memiliki peran strategis dalam menyiapkan tenaga pelaksana kerja yang profesional dan terampil serta siap berkompetisi dalam merebut pasar tenaga kerja. Dalam hal inilah seluruh *stakeholder* harus bersama-sama dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan layanan prima kepada pelanggan pendidikan agar kualitas *output* yang dihasilkan juga berkualitas.

¹¹²Febi Silvia, “*Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar IP*”, 3.

¹¹³*Ibid.*,4.

¹¹⁴ Laila Rizka Cahyawati, “*Manajemen dan Supervisi Pendidikan (Implementasi Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Kejuruan)*”, Vol 2, No 1, (2017), 70.

Pelayanan prima (*excellent service*) secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik Menurut Rahmayanty pelayanan prima adalah :¹¹⁵

1. Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
2. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
3. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).
4. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

Dalam meningkatkan kualitas layanan prima juga tidak terlepas dari upaya-upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah. Kepala SMKN 2 Ponorogo telah melakukan beberapa upaya dalam meningkatkan kualitas layanan prima pada bidang personalia di sekolah. Upaya yang dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan prima di bidang personalia yaitu dengan cara memberikan arahan dan motivasi kepada seluruh karyawan agar terus dapat meningkatkan kinerjanya. Ketika kinerja dari personalianya sudah bagus maka secara langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diberikan. Selain itu, kepala sekolah juga terus berupaya untuk memberikan serta meningkatkan kualitas sarana prasarana di sekolah sehingga semua warga sekolah akan merasa nyaman.

Kepala sekolah juga selalu berupaya untuk memenuhi harapan dan kebutuhan dari pelanggan pendidikan sehingga pelanggan pendidikan dapat percaya mengenai kualitas layanan yang diberikan di SMKN 2 Ponorogo. Salah satu upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan pendidikan adalah dengan cara mencetak atau menghasilkan lulusan-lulusan yang bermutu sehingga dapat bekerja baik di Dunia Usaha maupun Dunia Industri.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah lainnya adalah dengan memenuhi kebutuhan SDM (Sumber Daya Manusia) yang ada di sekolah, dengan begitu maka dapat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan prima di SMKN 2 Ponorogo.

¹¹⁵Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, 17.

C. Analisis Hasil Upaya Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Prima Pada Bidang Personalia di SMKN 2 Ponorogo

Terkait dalam pembahasan sebelumnya telah dijelaskan bahwa kepala sekolah telah melakukan beberapa upaya dalam meningkatkan kualitas layanan prima pada bidang personalia di SMKN 2 Ponorogo. Upaya-upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah tersebut telah memberikan hasil yang sangat bagus. Hasil dari upaya dalam meningkatkan kualitas layanan prima tersebut dapat mampu memenuhi harapan pelanggan pendidikan sehingga pelanggan pendidikan (siswa, orang tua dan masyarakat) merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan apabila pelanggan di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Kinerja yang melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas.¹¹⁶

Bentuk kepuasan pelanggan pendidikan tersebut tampak dari antusias orang tua untuk menyekolahkan anaknya di SMKN 2 Ponorogo, hal ini dapat dilihat dari segi jumlah animo pendaftaran peserta didik baru yang pada setiap tahunnya meningkat. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat merasa puas dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan di sekolah tersebut.

Jika melihat hasil yang sangat baik dari upaya-upaya yang telah dilakukan oleh kepala sekolah maka hal tersebut juga tidak terlepas dengan adanya faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kualitas layanan pada bidang personalia tersebut. Salah satu faktor penghambatnya adalah perbedaan pemikiran antara individu dengan individu lainnya sehingga dapat menghambat dalam pencapaian program di sekolah. Sedangkan untuk faktor

¹¹⁶Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*, 4.

pendukungnya adalah kualitas layanan yang dimiliki sekolah sudah sangat baik, terutama pada bidang sarana dan prasana sekolah.

Upaya kepayaya kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan prima ini sangat penting untuk terus dilakukan. Karena pihak sekolah sebagai penyedia layanan jasa pendidikan harus memberikan pelayanan yang terbaik sehingga pelanggan pendidikan dapat merasa puas, dan jika sebuah lembaga sekolah telah berhasil memberikan pelayanan yang prima maka itu dapat menjadi awal kesuksesan untuk lembaga tersebut.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan paparan dan analisis data sebelumnya, maka dapat disimpulkan sejumlah poin penting terkait hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Bentuk peran kepala sekolah sebagai administrator dalam meningkatkan kualitas layanan prima pada bidang personalia di SMKN 2 Ponorogo yaitu kepala sekolah telah berperan dalam berbagai aktivitas dalam pengelolaan administrasi personalia di sekolah. Beberapa bentuk kegiatan yang dilakukan oleh kepala sekolah sebagai administrator seperti turut dalam aktivitas pencatatan, penyusunan program sekolah, pendokumenan program-program sekolah serta dalam mengembangkan kelengkapan data administrasi tenaga pendidik maupun kependidikan. Beberapa kegiatan dalam melaksanakan perannya sebagai administrator seperti penyusunan program sekolah, kepala sekolah selalu melibatkan *stakeholder* yang terdiri dari waka, bendahara, kaprogli, guru, dan beberapa dari staf Tata Usaha. *Pada* intinya dalam pengelolaan administrasi di sekolah, kepala sekolah juga turut andil di dalamnya, baik dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung.
2. Upaya kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan prima pada bidang personalia di SMKN 2 Ponorogo telah dilakukan oleh kepala sekolah melalui berbagai upaya seperti memperbaiki kualitas layanan dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhan dari pelanggan pendidikan dan menumbuhkan kepercayaan pelanggan pendidikan mengenai kualitas layanan yang diberikan di SMKN 2 Ponorogo. Kepala sekolah juga terus mendorong dan mengarahkan para pegawai untuk terus meningkatkan kinerjanya sehingga dapat memberikan kualitas layanan prima bagi pelanggan

pendidikan di sekolah. Proses mengarahkan pegawai biasanya dilakukan melalui adanya rapat-rapat koordinasi yang dilakukan rutin pada setiap bulann di SMKN 2 Ponorogo.

3. Hasil upaya kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan prima dapat dikatakan sudah sangat baik. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan tersebut mampu memehuhi harapan dari pelanggan pendidikan dengan mencetak *output* yang berkualitas. Salah satu bentuk kepuasan palanggan pendidikan dibuktikan dengan animo pendaftaran peserta didik baru yang selalu meningkat pada setiap tahunnya. Hal ini membuktikan bahwa SMKN 2 Ponorogo telah memberikan pelayanan yang prima.

B. Saran

1. Bagi Lembaga

Peran kepala sekolah sebagai administrator dalam meningkatkan kualitas layananan prima sangat penting untuk selalu perhatikan dalam sebuah lembaga pendidikan, karena hal ini dapat membawa kemajuan untuk lembaga sekolah. Kualitas pelayanan prima yang sudah diterapkan disekolah ini agar selalu dijaga dan ditingkatkan lagi sehingga dapat menghasilkan output yang berkualitas.

2. Bagi Kepala Sekolah

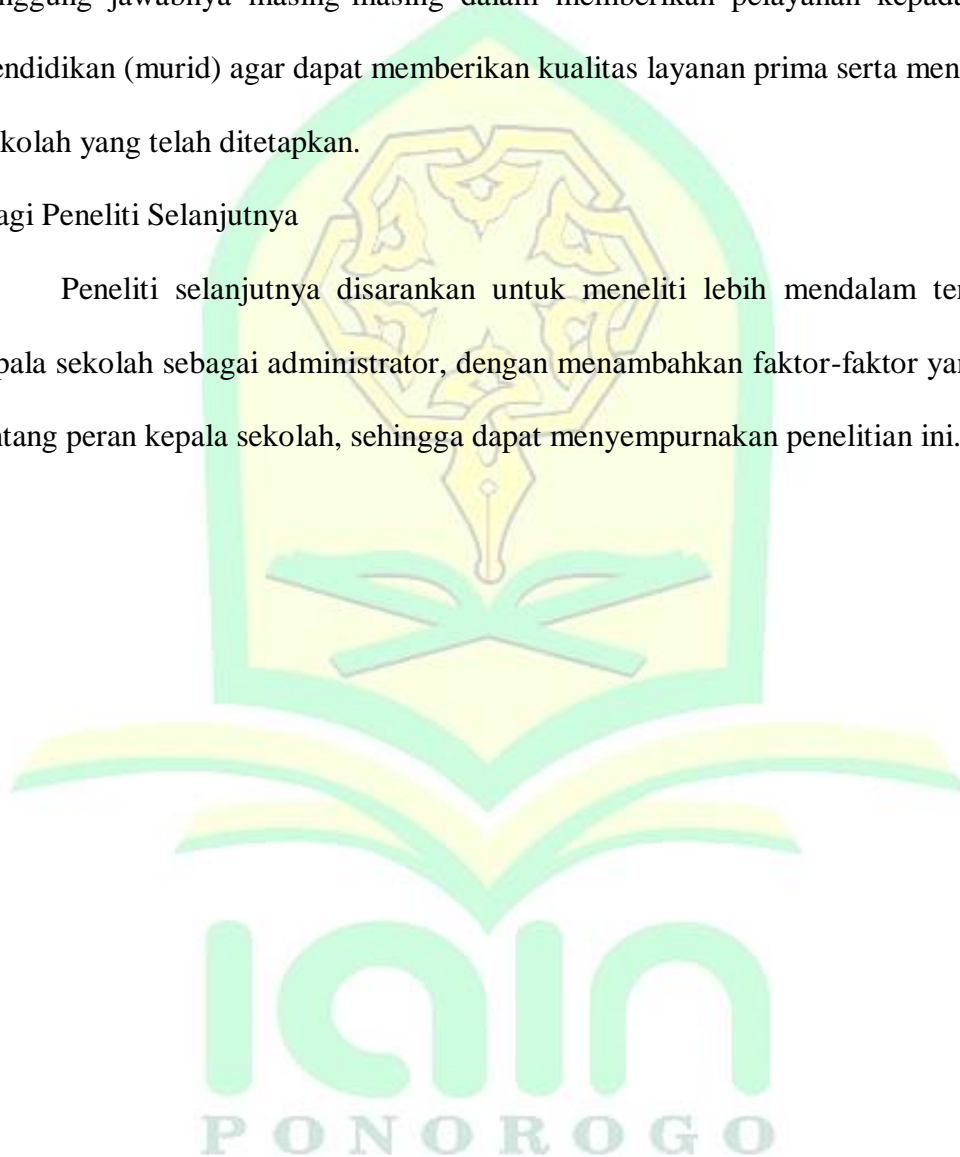
Secara keseluruhan peran kepala sekolah sebagai administrator dan upaya-upaya kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan prima pada bidang personalia di SMKN 2 Ponorogo telah dilaksanakan kepala sekolah dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari keterlibatan kepala sekolah dalam pengelolaan administrasi di sekolah serta beberapa upaya yang dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan prima. Untuk itu peran kepala sekolah ini harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan lagi untuk kemajuan sekolah.

3. Bagi Guru

Dalam pengelolaan administrasi dan peningkatan kualitas layanan prima pada bidang personalia di SMKN 2 Ponorogo sangat diperlukan juga peran dari seorang guru, karena kualitas output yang dihasilkan juga akan dipengaruhi oleh kualitas guru yang ada. Maka dari itu seluruh guru di SMKN 2 Ponorogo harus meningkatkan kinerja serta tanggung jawabnya masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pendidikan (murid) agar dapat memberikan kualitas layanan prima serta mencapai tujuan sekolah yang telah ditetapkan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti lebih mendalam tentang peran kepala sekolah sebagai administrator, dengan menambahkan faktor-faktor yang berkaitan tentang peran kepala sekolah, sehingga dapat menyempurnakan penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin. Dkk. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012.
- Abu Abdullah bin Muhammad Ismail al- Bukhari^ṛ, Sahih al-Bukhari , Kitab: Jum'at Bab alat Jumat di Desa dan Kota, No. Hadis: 84 (Beirut: Dar as -S a'bu, t.t), 139. *Desa dan Kota*, No. Hadis: 84 (Beirut: Dar as -S a'bu, t.t).
- Anwar, Saefudin. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian dan Praktek*. Jakarta: Bina Aksara, 2010.
- Atmadjati, Arista. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Cahyawati, Laila Rizka. 2017. *Manajemen dan Supervisi Pendidikan (Implementasi Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Kejuruan)* , Vol 2, No 1.
- Danim, Sudarwan dan Yunan Danim. *Administrasi Sekolah & Manajemen Kelas*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2010.
- Devy, Julaicha. *Peran Kepala Madrasah Sebagai Administrator Di MTs Negeri 2 Bandar Lampung*. Skripsi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung, 2018.
- Djafri, Novianty *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Yogyakarta: Rajawali, 2016.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Fadilah, Nurul. *Peran Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MTs Al-Ikhlas Kebun Ajamu Kecamatan Hulu Kabupaten Labuhanbatu*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan. 2018.
- Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi*. Ponorogo: Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019.
- Ghoni, M. Djunaidi dan Fauzan Almanshur. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar- Ruzz Media, 2012.
- Hadi, Sutrisno *Metode Research*. Yogyakarta :Andi Yogyakarta. Ed. II, 2010.
- Hasibuan, Juhairina. *Hubungan Kepala Sekolah Sebagai Administrator dengan Kinerja Guru di SMP Negeri 2 Tanjung Pura*. Skripsi, Universitas Negeri Sumatra Utara Medan tahun. 2018.
- Ismaya, Bambang. *Pengelolaan Pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditama, 2015.
- Kompri. *Manajemen Sekolah Teori & Praktek*. Bandung: Alfabeta, 2014.

- Mahmud, Hilal. *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*. Sulawesi Selatan: Akasara Timur, 2015.
- Moleong, Lexi J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007.
- Mulyasa, E. *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004.
- Priansa, Donni Juni dan Sonny Suntani Setiana. *Manajemen & Supervisi Pendidikan*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2018.
- Rahmayanti, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Risnawati. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Yogyakarta: Aswaja Presindo, 2014.
- Sidiq, Umar dan Moh. Miftachul Choiri. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019.
- Silvia, Febi. *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar, 2018.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kualitatif R& D*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sugiyono. *Menahami Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sunan, Muhammad Ali. *Kepala Sekolah Sebagai Administrator dan Supervisor*, 2012. <http://muhammadalisunan.blogspot.com/2012/05/kepala-sekolah-sebagai-administrator.html?m=1> diakses 25 November 2019.
- Suparman. *Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Guru*. Uwais Inspirasi Indonesia, 2019.
- Supriyatna, Iwan. *Kualitas SDM Indonesia Peringkat ke 87 dari 157 Negara*, <https://www.suara.com/bisnis/2018/11/13/165447/kualitas-sdm-indonesia-peringkat-ke-87-dari-157-negara> diakses 28 November 2019.
- Syafaruddin. *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*. Jakarta: Ciputat Press, 2005.
- Tim Penyusun. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Edisi Revisi 2016*. Ponorogo: Jurusan Tarbiyah STAIN Ponorogo, 2016.
- Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003. *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Sinar Grafika. Cet Kelima, 2003.
- Wawancara Kepala SMKN 2 Ponorogo, (Rabu, 8 Januari 2020).
- Wawancara Waka Kesiswaan SMKN 2 Ponorogo, (Kamis, 19 Desember 2019).