

## **PERANAN FUNGSI MANAJERIAL KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN SD NEGERI 129 WAEMPUBBU**

**Eka Sulistiawati<sup>1</sup>, M. Hasbi<sup>2</sup>, Satriani<sup>3</sup>, Arisal A<sup>4</sup>**

email: ekasulistiawati515@gmail.com<sup>1</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>IAIN Bone, Jl. HOS.Cokroaminoto Watampone, Indonesia

### ***Abstract***

*Futyour: People are starting to know that having a quqlity education can make progres. In education institutions, the principal is an important of the school committe structure, ranging from primary to secondary education in fact,as the principal, has many oligations, authorities,responsibilitties, and fuctionions. The high demand from society for education causes the need for schools with quality educational services, and the existence of school in the community is becoming increasingly needed The success or failure of a service in achieving its goals depends on its consumer, in the sense that institutional institutions need to provide quality services to users of educational services in order to achieve their goals. However, there are still shose who not integrated it properly.This study aims to determine the managerial function of the principal at SDN 129 Waempubbu, to determine the quality of education service at SDN 129 Waempubbu, and to determine the role of the principal's managerial function improving the quality of educatio services at SDN 129 Waempubbu. The research method used was qualitative research. The results of this study indicate that SDN 129 Waempubbu has implemented the role of the principal's managerial function optimally and the quality of education services still needs to be improved in the future.*

**Keywords:** *Managerial principals, improve education services.*

### **PENDAHULUAN**

Pendidikan bukan hanya upaya untuk menginformasikan dan mengembangkan keterampilan, tetapi juga dengan cara memungkinkan gaya hidup pribadi dan sosial yang memuaskan. Kemampuan masyarakat, tetapi telah tercapai. Pendidikan bukan hanya cara untuk mempersiapkan kehidupan peserta didik yang sedang berproses. (Fuad Ihsan,2008:5) Masyarakat mulai mengetahui cara untuk mengatasi tantangan masa depan adalah dengan memiliki pendidikan yang berkualitas sehingga dapat membuat kemajuan.

Dalam lembaga pendidikan, kepala sekolah. Kepala sekolah merupakan bagian penting dari struktur komite sekolah, mulai dari pendidikan dasar hingga menengah. Pada kenyataannya, sebagai kepala sekolah, memiliki banyak kewajiban, wewenang, tanggung jawab, dan fungsi. Salah satu fungsi utama tersebut adalah fungsi kepemimpinan (leadership). Fungsi kepemimpinan adalah proses yang dilakukan untuk membimbing individu atau kelompok orang untuk bekerja sama tanpa dipaksa untuk mencapai tujuan bersama.

Semua institusi pendidikan harus menguasai keterampilan manajemen. Apalagi saat ini kualitas layanan pendidikan menjadi perhatian besar dalam memenangkan persaingan di dunia pendidikan. Mutu atau mutu layanan pendidikan adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh lembaga pendidikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan pendidikan. (Edward Sallis, 2008: 46) Mutu pendidikan tergantung pada tujuan dan apa yang dilakukan dalam pendidikan tersebut. Terutama untuk tujuan peningkatan kualitas layanan pendidikan.

Tingginya tuntutan masyarakat terhadap pendidikan menyebabkan kebutuhan akan sekolah dengan layanan pendidikan yang berkualitas, dan keberadaan sekolah di masyarakat menjadi semakin dibutuhkan. Berhasil atau tidaknya suatu layanan dalam mencapai tujuannya tergantung pada konsumennya, dalam arti institusi institusional perlu memberikan layanan yang berkualitas kepada pengguna layanan pendidikan agar dapat mencapai tujuannya. Pengertian mutu layanan pendidikan menitik beratkan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangkan harapan pengguna layanan pendidikan. Penjaminan Mutu bersifat internal dan eksternal, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Keputusan Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan adalah wajib.

Bagaimana peranan manajerial kepala sekolah yaitu kepala sekolah melaksanakan kegiatan pemeliharaan dan pengembangan profesi para guru. Kepala sekolah memfasilitasi dan memberikan kesempatan yang luas kepada para guru untuk dapat melaksanakan kegiatan pengembangan profesi melalui berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan, baik yang dilaksanakan sekolah, seperti: musyawarah guru mata pelajaran tingkat sekolah, in house training, diskusi profesional dan sebagainya, atau melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan diluar sekolah, seperti: kesempatan melanjutkan pendidikan atau mengikuti

berbagai kegiatan pelatihan yang diselenggarakan pihak lain. (Hendarman & Rohanim.,2018:43-44)

Dalam hal penelitian ini, akan dilakukan di SDN 129 Waempubbu dimana hal tersebut sudah adanya peranan manajerial kepala sekolahnya sudah optimal dibuktikan adanya fasilitas yang diberikan sekolah dan juga memberikan kesempatan kepada para guru untuk mengikuti berbagai pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan potensi yang dimilikinya.

Bagaimana kualitas layanan pendidikan Dalam organisasi atau lembaga pendidikan, memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan khususnya siswa merupakan kunci untuk menjamin eksistensinya. Hal ini disebabkan karena lembaga pendidikan merupakan organisasi yang bergerak dibidang jasa sehingga pelayanan merupakan produk utama yang ditawarkan.Adanya pelayanan yang berkualitas tersebut disamping dapat memuaskan siswa juga dapat menarik banyak siswa atau peserta didik sebagai pelanggan lembaga pendidikan.

Dalam hal penelitian ini, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di SDN 129 Waempubbu dimana hal tersebut sudah adanya kualitas layanan pendidikan tetapi belum optimal hal ini dibuktikan masih perlu dilakukan upaya-upaya perbaikan kualitas layanan oleh sekolah sehingga dapat meningkatkan lagi kualitas layanan pendidikan disekolah tersebut. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mengambil judul “Peranan Fungsi Manajerial Kepala Sekolah dalam meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan SD Negeri 129 Waempubbu”.

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui mengetahui fungsi manajerial kepala sekolah SD Negeri 129 Waempubbu Kecamatan Amali dan juga Untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan SD Negeri 129 Waempubbu Kecamatan Amali. Telah banyak penelitian yang dilakukan terkait dengan peranan fungsi manajerial kepala sekolah namun tidak di sandingkan dengan meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Salah satunya yang mengangkat judul penelitian yang mengangkat judul “Peranan Manajerial kepala sekolah dalam rangka mencapai standar mutu pengelolaan” oleh Nova Sari di MAN 1 bandar lampung pada tahun 2017. Dapat disimpulkan bahwa persamaan penelitian tersebut sama-sama mengkaji tentang peranan manajerial kepala sekolah. Adapun perbedaanya penelitian yang dilakukan Nova Sari berfokus dalam mencapai standar mutu pengelolaan

sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti berfokus pada peningkatan kualitas layanan pendidikan.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Karna penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah objek penelitiannya berkembang sebagaimana yang terjadi, tidak dimanipulasi dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika obyek yang diteliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat peneliti dilakukan. Penelitian kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan, dan menganalisis, peristiwa aktivitas sosial, pemikiran orang secara individual ataupun kelompok. Penelitian kualitatif juga menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang dapat diamati. Metode deskriptif kualitatif hanya menguraikan situasi atau peristiwa. Penelitian dengan metode ini merupakan penelitian non hipotesis. Penelitian ini akan meneliti peranan fungsi manajerial kepala sekolah dalam meningkatkan layanan pendidikan di SDN 129 Waempubbu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sample probability sampling yakni teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota sampel. Jenis teknik yang di gunakan yaitu purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjalani situasi sosial yang diteliti. Sampel dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, tenaga pendidikan guru wali kelas, di SDN 129 Waempubbu. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun analisis data dilakukan melalui reduksi data, display data, dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peranan Fungsi Manajerial Kepala Sekolah di SDN 129 Waempubbu**

Dalam lembaga pendidikan peranan manajerial kepala sekolah merupakan bagian yang penting dari struktur komite sekolah mulai pendidikan dasar sampai menengah dan merupakan aktifitas wajib dikerjakan atau dimainkan oleh seseorang. Dalam hal ini fungsi manajerial kepala sekolah memiliki banyak kewajiban, wewenang, dan tanggung jawab dan dianggap mampu meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Sehingga pelayanan sekolah

bisa bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya. Dalam rangka melakukan peran dan fungsinya sebagai manajer, kepala sekolah harus meningkatkan pelayanan pendidikan malalui kerja sama. yang melibatkan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian jasa pendidikan dengan tujuan untuk menghasilkan kepuasan bagi pihak yang terlibat. Menurut stoner dan Freeman, peran manajer muncul karna adanya pemberian otoritas formal berupa surat keputusan kepada seseorang sekaligus dengan status dan kedudukannya. Untuk melaksanakan otoritas formal dan statusnya setiap manajer minimal mempunyai peranan interpersonal, informasional, dan decisional. Adapun hasil penelusuran penulis terkait dengan peranan fungsi manajerial kepala sekolah di SDN 129 Waempubbu yaitu:

### **Peranan Interpersonal**

Leader (Pemimpin), kepala sekolah sering disebut manajerial. Peranan ini untuk menjadikan unit organisasi atau lembaga pendidikan berfungsi sebagai suatu kesatuan dalam mencapai tujuan dimana manajer perlu mengarahkan, memotivasi dan menciptakan kondisi yang memungkinkan untuk bekerja sebagai pengikutnya.

Berdasarkan hasil wawancara di SDN 129 Waempubbu, wawancara dengan bapak kepala sekolah SDN 129 Waempubbu, bapak Ahmad Riady mengenai peran interpersonal mengatakan bahwa :

“Salah satu langkah yang kami ambil sebagai pimpinan kami membagikan pembagian tugas dimasing-masing guru, yang pertama pembagian kelas masing-masing sesuai dengan kemampuannya contohnya ada beberapa guru honor yang kami hadapi dan merupakan pengalaman pertama mereka maka kami mengambil langkah memberikan kelas-kelas yang rendah, kami tidak membeda-bedakan antara guru honorer dengan PNS, tetapi itu salah satu strategi kami di sekolah ini dan kami berikan bidang yang memang sesuai dengan kemampuan mereka”.

Hal senada juga disampaikan oleh ibu Hasnah selaku guru wali kelas 6 mengatakan bahwa:

“Kepalah sekolah selalu Memimpin setiap kegiatan yang dilakukan disekolah dan memberikan arahan kepada kami untuk tetap semangat dalam mengajar sesuai dengan pembagian kelas. Sehingga guru wali kelas dan tenaga pendidik lainnya bisa mengetahui apa yang kami butuhkan dan sekolah bisa memberikan arahan yang

dibutuhkan, dan juga mengikuti pelatihan di luar untuk belajar dan menanbah pengalaman”.

Bentuk peran interpersonal yang lain disampaikan oleh ibu A. Mari selaku guru wali kelas 1 bahwa

“Kami sebagai tenaga pengajar pernah mengikuti pelatihan diluar agar kami tidak terlalu kesulitan dalam mengajar”.

Dari beberapa penjelasan informan diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa peran interpersonal sebagai leader/pemimpin dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui, bertukar pikiran dan membantu tenaga pendidik dalam memecahkan masalah yang mereka hadapi di dalam lembaga pendidikan

Liaison (Penghubung) yaitu berperan sebagai politisi dan pengelola hubungan sekolah dengan masyarakat. Sebagai politisi ia harus mempelajari kerja sama dengan setiap orang baik di dalam maupun luar sekolah.

Liaison Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu A. Mari bahwa :  
“Kepala sekolah melakukan pengelolaan hubungan dengan masyarakat dengan menunjuk salah satu tenaga pendidik sebagai humas (hubungan masyarakat) ketika diadakan rapat dengan orang tua siswa bisa sebagai pengelola hubungan sekolah dengan masyarakat, sehingga bisa tetap terjalin komunikasi antara sekolah dengan masyarakat dengan baik”.

Hal senada juga disampaikan oleh bapak kepala sekolah mengatakan bahwa :

“Pengelolaan hubungan dengan masyarakat itu pasti mempunyai ketua komite, oleh karna itu disekolah kami sesuai dengan keputusan rapat ada salah satu tokoh masyarakat yang kami ambil sebagai ketua komite disini, dan untuk memperlancar hubungan orang tua dengan sekolah, kami melakukan pembagian tugas ada guru yang ditunjuk sebagai humas (hubungan masyarakat) di sekolah ini, untuk memberikan informasi keperluan kita dengan orang tua siswa”.

Dari beberapa penjelasan informan diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa peran interpersonal sebagai penghubung dengan pengelolaan hubungan sekolah dengan masyarakat di percayakan kepada salah satu tenaga pendidik yang bertugas sebagai humas agar komunikasi antara internal dan eksternal tetap terjalin dengan baik.

## **Peran Informasional**

Monitor, Yaitu mencari informasi di dalam atau diluar sekolah secara konstan. Peran kepala sekolah sebagai monitor mengakibatkan ia sebagai orang yang paling banyak memiliki informasi terbaik dibandingkan pendidik dan tenaganya.

Peran informasional monitor berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak kepala sekolah SDN 129 Waempubbu mengatakan bahwa :

“Sebagai kepala sekolah pasti mempunyai peran untuk memonitor, Kami memberikan kegiatan yang berhubungan dengan orang tua siswa kami membirakan surat kepada orang tua, bisa juga penyampaian lewat anak sekolah, atau guru yang membawakan surat berhubung siswa rumahnya saling berdekatan, dan kami juga bisa langsung berbicara kepada orang tua siswa mengenai informasih yang ingin disampaikan di lingkungan masyarakat. kita memberikan bimbingan, bantuan, dan penyelenggaraan dan pengembangan perbaikan kegiatan pendidikan pengajaran untuk dapat menciptakan situasi belajar mengajar di sekolah, apalagi dalam mencari informasih baik secara internal maupun eksternal”.

Desseminator, yaitu mendistribusikan informasi-informasi penting kepada pendidik dan tenaga kependidikan, orang tua peserta didik, anggota komite sekolah, apparatur pemerintah, dan masyarakat. Kepala sekolah bertanggung jawab memberikan informasi-informasi penting yang dibutuhkan pendidik dan tenaga kependidikanya

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ibu wali kelas 1 A. Mari mengatakan bahwa :

“Ketika ada informasi penting untuk kami maka kepala sekolah memanfaatkan teknologi dalam menyapaikan informasih salah satu contoh kecilnya lewat grub whatsapp, karna kami memang mempunyai grub khusus untuk tenaga pendidik di sekolah, agar kami mudah untuk mendapatkan informasih dari atasan”

Bentuk peran informasional deseminator yang disampaikan oleh bapak Ahmad Riady S.Pd selaku kepala sekolah mengatakan bahwa :

“Cara kami mendistribusikan apabila ada informasih penting dengan guru, tenaga pendidik dan masyarakat, sekolah kami mempunyai grub whatshaap untuk tenaga pendidik yang ada di dalam sekolah kami, semuanya masuk disitu jadi, jika ada informasih langsung saja kita sampaikan melalui whatsapp itu”

Hal senada juga di disampaikan oleh ibu wali kelas 6 ibu Hasna mengatakan bahwa :

“Jika ada informasi yang bersifat penting biasanya disampaikan dengan berbicara secara langsung misalnya saling memberitahukan satu sama lain, bisa juga penyampaian lewat surat, dan juga informasi lewat aplikasi whatsapp”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka peneliti menarik kesimpulan bahwa pendistribusian data informasi penting kepada tenaga pendidik, orang tua peserta didik, anggota komite sekolah dan masyarakat di SDN 129 Waempubbu dalam penyampaian informasi dilaksanakan dengan penyampaian secara langsung, lewat media sosial (grup whatsapp) dan juga tidak langsung seperti lewat surat dan lainnya.

Spokes person. Yaitu bagaikan menjadi seorang diplomat, sebagai seorang diplomat harus mampu berbicara dengan penuh diplomasi dan mampu membuat pendengarnya siap melaksanakan yang ia bicarakan, kepala sekolah menyampaikan pembicaraannya di depan pendidik dan tenaga kependidikan, orang tua peserta didik, anggota komite sekolah/ madrasa dan masyarakat dalam rangka membangun citra positif terhadap sekolah/madrasah.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak kepala sekolah mengatakan bawa :

“Selama saya menjabat disini dalam suatu pertemuan baik dengan guru, tenaga pendidik maupun dengan orang tua siswa dalam memutuskan sesuatu keputusan yang akan kita laksanakan selama ini belum ada yang bertentangan, namunpun jika ada perselisihan karna di dalam kegiatan pertemuan atau rapat kita selalu mengambil kebijakan dengan mengambil suara yang terbanyak itulah yang kita ikuti”.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa peran informasional spokes person, kepala sekolah di SDN 129 Waempubbu tidak memberlakukan Berbicara dengan penuh diplomasi dan mampu membuat pendengarnya siap melaksanakan yang ia bicarakan, karna mereka menerapkan sistem negosiasi dan musyawara, ketika ingin mengambil keputusan dengan suara terbanyak.

### **Peran Decisional**

Peran Decisional atau peranan pembuatan keputusan yang terdiri dari entrepreneur yaitu kreatif dan inovatif dalam menengembangkan sekolah dengan menciptakan produk dan jasa pendidikan, mampu memasarkan sekolah agar banyak diminati masyarakat dan mampu memanfaatkan dan menciptakan peluang dan berani mengambil resiko dengan perhitungan yang matang. Disturbance hander harus mampu menaggulangi kesulitan-kesulitan,

mengalokasikan sumber daya organisasi, dan negosiasi. Resources allocato Kepada siapa, untuk apa, dan bagaimana sumber daya dialokasikan. Negotiation yakni keahlian yang diperlukan oleh seorang emimpin salah staunya keahlian manajerial dalam tawar menawar atau bernegosiasi dan mencapai tujuan yang saling menguntungkan kedua belah pihak.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Ahmad Riady selaku kepala sekolah mengatakan bahwa :

“Pengambilan kepusan yang digunakan itu. kita menggunakan cara yang kreatif di sekolah dan inovatif dalam pengembangan sekolah supaya sekolah ini tetap diminati berhubung tempunya yang strategis sekolah kami berdekatan dengan taman kanak-kanak. Dan kami juga berusaha untuk menanggulangi kesulitan-kesulitan alokasi sumber daya, kami juga melakukan perbincangana atau negosiasi ketika ada hal yang perlu di bicarakan untuk mencapai kesepakatan yah lebih tepatnya bermusyawarah yang saling menguntungkan, misalnya saran dari orang tua siswa mengenai keadaan anaknya dan masalah yang lainnya dan kita mencari dan memberikan solusi ketika ada permasalahan”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti menarik kesimpulan bahwa peran decisional atau pembuatan keputusan masih berlaku di sekolah SDN 129 Waempubbu dengan cara yang kreatif, inovatif sehingga bisa menarik minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di sekolah sekolah tersebut. Dan mereka juga menggunakan sistem negosiasi dan musyawarah dalam pengambilan keputusan.

### **Fungsi Manajerial Kepala Sekolah**

Fungsi manajerial pendidikan manajer identik dengan keharusan menjalankan berbagai fungsi yang ada pada manajemen. Manajer sudah pasti melakukan berbagai aktivitas, sedangkan aktivitas kerja manajer sering dikategorikan menjadi fungsi manajemen. Rue dan Byars memandang fungsi manajemen yang harus dilakukan oleh manajer terdiri dari Planning, meliputi penentuan tujuan untuk melaksanakan dan penentuan berbagai hal strategi yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Organaizing terdiri dari pengelompokan aktivitas dan adanya otoritas yang membawa pada akativitas pencapaian tujuan. Leading, atau pengarahan merupakan pengaturan dan penyaluran sumber daya manusia mencapai prestasi yang menjadi tujuan. Dan Controlling, atau pengawasan yakni pengukuran kinerja terhadap tujuan yang telah ditentukan untuk perbaikan yang diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Ahmad riady mengatakan bahwa :

“Didalam memimpin ataupun pengambilan keputusan kami selalu melakukan perencanaan terlebih dahulu agar kami bisa mengetahui tujuan kita apa, mau kemana dan kita bisa mempunyai gambaran untuk kedepan, setelah perencanaan matang kami mengelompokkan tugas atau yang sering kami lakukan itu pembagian tanggung jawab atau pekerjaan, misalnya pembagian kelas dan lainnya dan ketika semuanya sudah berjalan maka kami selaku kepala sekolah melakukan pengontrolan mengenai pekerjaan yang dilakukan. Dan sekolah kami juga melakukan supervisi untuk menilai kinerja tenaga kependidikan”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ibu guru wali kelas 1 mengatakan bahwa :

“Di sekolah kami nak sebelum memutuskan sesuatu pasti memikirkan dulu secara matang nak, mengenai kedepannya seperti, apa yang akan dilakukan (perencanaan), dan ada pembagian tugas dan tanggung jawab untuk tenaga pendidik misalnya saya sebagai wali kelas satu, ada juga yang ditunjuk sebagai humas (pengelompokan), dan setelah itu kita bekerja sesuai dengan arahan pimpinan, dan setelah itu pimpinan tetap melakukan pengontrolan, menilikat dan mengawasi kinerja ta, apakah kita mempunyai, kesulitan apa dan peningkatan kita seperti apa, begitu nak”.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa narasumber, maka penulis memberikan kesimpulan bahwa di SDN 129 Waempubbu ini fungsi manajerial kepala sekolahnya sudah optimal karna apa yang di peraktekkan dilapangan hampir sama dengan teori yaitu sebelum menetapkan sesuatu pasti melakukan sebuah perencanaan, pembagian tugas, memberikan arahan dan tidak lepas tanggung jawab karna pimpinan selalu mengontrol tenanga pendidiknyanya seperti melakukan supervisi untuk mengetahui hasil kinerja tenaga pendidik.

### **Konsep Kualitas Layanan Pendidikan**

Dalam kamus besar bahasa indonesia, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas juga dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan.kualitas adalah segala sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. (Toni Wijaya,2018:11) Artinya didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur.

Kualitas layanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan jika kenyataan lebih dari yang diharapkan pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Namun, apabila kenyataannya sama dengan harapan, maka kualitas layanan tersebut bisa memuaskan. Dengan demikian, kualitas pelayanan pendidikan dapat didefinisikan sebagai tingkat kesempurnaan atas manfaat atau kinerja lembaga pendidikan yang diharapkan siswa, serta pengendalian atas kesempurnaan tersebut dalam upaya memenuhi kebutuhan dan harapan siswa secara konsisten akan pendidikan, serta ketepatan dalam penyampaianya untuk mengimbangi harapan siswa tersebut.

### **Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan**

Untuk mengkaji apakah sebuah pelayanan jasa termasuk jasa pendidikan, berkualitas, diperlukan adanya unsur-unsur pendukung sebagai bahan acuan. (Toni wijaya, 2018:13) Dimensi layanan kualitas pendidikan yakni :

Tangible, (bukti fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan atau staf pengajar, dan sarana komunikasi. Misalnya, fasilitas pembelajaran (gedung), fasilitas perpustakaan, media pembelajaran, kantin, tempat parkir, fasilitas olahraga serta busana staf administrasi maupun staf pengajar.

Tangible Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak ahmad riady mengatakan bahwa :

“Disekolah kami sudah menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan staf dalam mengajar dimana sudah tersedia bangunan perpustakaan tempat membaca dan belajar dan kami juga menyediakan beberapa ruangan yang dijadikan tempat untuk melakukan proses belajar mengajar, dan ruang kantor. Tetapi kantin masih perlu perbaikan dan belum difungsikan karna berhubung proses belajar mengajar tatap muka pernah dialihkan belajar daring karna adanya pandemi covid-19, dan untuk sarana ibadah kami tidak menyediakan karna berhubung lokasi sekolah kami berdekatan dengan mesjid, fasilitas olahraga alhamdulillah sudah tersedia seperti lapangan, bisa digunakan untuk olahraga bola volly, putsal dan tempat main takrow bergantian dengan bulu tangkis. Serta fasilitas busana staf administrasi maupun staf

pengajar ada seragamnya saya hanya membelikan kain batik dan dibagikan baru mereka sendiri yang menentukan model nya seperti apa yang penting sopan dan sesuai dengan aturan di sekolah”.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lokasi tersebut ternyata fasilitas sekolah seperti bangunan perpustakaan, toilet, bangunan kelas, ruang kantor, lapangan dan fasilitas olah raga sudah optimal, tetapi kantin untuk siswa, dan tempat parkir belum optimal karna kantinya belum beroperasi karna pernah ada wabah pandemi covid-19 tetapi di depan dan diluar pagar sekolah masih ada penjual, dan dulu ada dua tempat parkir tapi karna ada pandemi covid-19 jadi tempat parkir yang disamping ji dialihkan menjadi tempat penyimpanan barang.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan maka peneliti merarik kesimpulan bahwa dimensi layanan pendidikan bukti fisik sudah tersedis seperti bagunan perpustakaan dan yang lain tetapi belum optimal karna kantin belum beroperasi setelah adanya wabah covid-19.

Reliability (keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayan yang dijanjikan dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan. Misalnya, mata pelajaran yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan, jadwal pembelajaran, proses pembelajaran yang akurat, penilaian yang objektif, bimbingan dan penyuluhan, serta aktifitas lain yang semuanya untuk memperlancar proses pembelajaran peserta didik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu A. Mari selaku guru wali kelas 1 mengatakan bahwa :

“Mengenai pemberian layanan bisa berjalan baik, dan layanan yang diberikan. karna kami mendapatkan bimbingan dan penyuluhan atau ikut pelatihan agar bisa memperlancar proses pembejarian yang dilakukan”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak kepala sekolah Bapak Ahmad Riady mengatakan bahwa:

“Disekolah kami memberikan pelanan kepada tenaga pendidik dalam melakukan proses mengajar dan bekerja, makanya kami selalu memberikan arahan dalam kegiatan rapat bahwa tolong ibu bapak guru apa kekuranganya atau kendala silahkan disampaikan supaya kami siap bantu karna dana sekolah bisa kita gunakan disitu agar proses mengajarnya bisa meningkat”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa dimensi pelayanan reliability di SDN 129 Waempubbu sudah optimal karna manajerialnya selalu memberikan arahan dan memberikan bimbingan dan pelayanan untuk staf juga sudah baik, ini di dukung berdasarkan dari narasumber pertama.

Responsiveness (daya tanggap), yaitu kemauan/kesediaan para staf untuk membantu para peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap. Misalnya, guru pembimbing mudah ditemui untuk konsultasi. Proses pembelajaran interaktif sehingga memungkinkan peserta didik lebih memperluas wawasan berpikir dan kreativitasnya, prosedur administrasi lembaga pendidikan menjadi lebih sederhana.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak kepala sekolah mengatakan bahwa :

“Disini para guru atau tenaga pendidik sering membantu beberapa siswa yang memang lambat memahami materi, sehingga guru menjelaskan secara pelan-pelan sehingga murid bisa mengerti, contohnya saja mata pelajaran matematika ketika murid tidak memahami rumus-rumusnya maka guru yang mengajar memberikan penjelasan, ketika murid sudah memahami maka baru kita melangkah ke tugas selanjutnya”.

Hal senada juga disampaikan oleh ibu A. Mari, beliau mengatakan bahwa :

“Kami disini mengupayakan membantu jika ada peserta didik yang bertanya mengenai materi mata pelajaran yang tidak mereka pahami, kita tetap membantunya agar mereka bisa mengerti. Contohnya saja saat akan diadakan ujian kami membimbing murid-murid belajar di sore hari dan terkadang mereka ke rumah untuk belajar”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa narasumber maka ditarik kesimpulan bahwa “Di SDN 129 Waempubbu para tenaga pendidik atau guru sering membantu dan bersedia membantu siswa/peserta didiki dan memberikan pelayanan, jika memang ada siswa yang membutuhkan atau belum memahami materi.

Assurance (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap peserta didik, serta memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keraguan. Misalnya, seluruh staf administrasi, staf pengajar, maupun pejabat struktural harus

benarbenar kompeten dibidangnya sehingga reputasi lembaga pendidikan positif di mata masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ibu A. Mari mengatakan bahwa:

“Jika berbicara mengenai pengetahuan, kompetensi dan kesopanan alhamdulillah tetap kami peduli dengan murid-murid, dan orang tua pun tenang dalam bekerja karna kami mendidik mengajari mereka hal-hal yang positif, dan kami selaku guru disini sebagai orang tua kedua siswa setelah kedua orang tuanya di rumah”.

Hal tersebut juga hampir sama yang disampaikan oleh salah satu masyarakat atau orang tua murid yang bersekolah di tempat tersebut yang bernama ibu Hania, istri dari bapak Deri mengatakan bahwa

“Saya selaku orang tua tidak merasa was-was ketika menyekolahkan anak saya di sekolah tersebut karna ibu, bapak guru nya disana peduli terhadap siswa, apalagi jika kami terlambat menjemput anak-anak kami pasti ada salah satu tenaga pendidik yang berdiri di dekat gerbang membantu peserta didik untuk menyebrang sehingga kami tidak was-was anak kami ditabrak kendaraan”.

Hal yang sama peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu alumni yang pernah bersekolah ditempat tersebut dia mengatakan bahwa:

“Guru senior-senior disana sampai sekarang tenaga pendidik nya memang betul-betul peduli dengan kami karna mereka keibuan dan tetap welcome terhadap murid”.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara peneliti dengan beberapa narasumber maka ditarik kesimpulan bahwa di SDN 129 Waempubbu ini respect guru atau tenaga pendidik dengan peserta didik bisa di dipercaya dan berkompeten di bidangnya.

Empathy (empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan peserta didiknya. Misalnya, staf pengajar mengenal siswanya yang mengikuti proses pembelajaran, guru bisa benar-benar berperan sesuai fungsinya, perhatian yang tulus diberikan kepada para siswanya berupa kemudahan mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi, serta kemampuan memahami kebutuhan siswanya. (Toni Wijaya,2018:14)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak ahmad riady mengatakan bahwa:

“Disekolah ini kami melakukan pembagian job dan tanggung jawab sehingga tenaga pendidik berperan sebagai fungsinya dalam mengajar atau mengabdikan guru-guru disini semuanya ramah, dan bisa dikatakan peka terhadap keadaan siswa.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti maka ditarik kesimpulan bahwa di sekolah ini masih memberlakukan atau menerapkan rasa empati terhadap peserta didik, dan tetap melakukan komunikasi dengan baik.

### **Karakteristik Kualitas Layanan Pendidikan**

#### Tidak Terwujud (Intangibility)

Jasa tidak berwujud seperti produk fisik, yang menyebabkan pengguna jasa pendidikan tidak dapat melihat, mencium, mendengar, dan merasakan hasilnya sebelum mereka mengkonsumsinya (menjadi subsistem lembaga pendidikan). (Arbangi, dkk,2016;87)

#### Tidak terpisahkan (inseparability)

Jasa pendidikan tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu lembaga pendidikan yang menyediakan jasa tersebut. Artinya, jasa pendidikan dihasilkan dan dikonsumsi secara serempak (simultan) dalam waktu yang sama. Jika peserta didik membeli jasa maka akan berhadapan langsung dengan penyedia jasa pendidikan.

#### Bervariasi (variability)

Jasa pendidikan yang diberikan seringkali berubah-ubah. Hal ini akan sangat tergantung kepada siapa yang menyajikannya, serta di mana disajikan jasa pendidikan tersebut.

#### Mudah musnah (Perishability)

Jasa pendidikan tidak dapat disimpan dalam jangka waktu tertentu atau jasa pendidikan tersebut mudah musnah sehingga tidak dapat dijual pada waktu mendatang. Berdasarkan beberapa karakteristik jasa pendidikan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendidikan yang ditawarkan lembaga pendidikan sebagai produknya memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat disimpan, dapat berubah-ubah tergantung yang menyajikan, dan memerlukan keterlibatan siswa sebagai pelanggan dalam proses penyampaiannya. (Arbangi,dkk,2016:88)

Berasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak kepala sekolah Bapak Ahmad Riady mengatakan bahwa :

“Kami menawarkan lembaga pendidikan sebagai produk yang memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat disimpan, tidak dapat berubah-ubah tergantung yang menyajikan misalnya perubahan kurikulum dan lainnya, dan di lembaga pendidikan ini kami membutuhkan siswa sebagai pelanggan dalam proses peningkatan mutu sekolah, sehingga baik lembaga pendidikan maupun siswa saling membutuhkan satu sama lain”.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Peranan Fungsi Manajerial Kepala Sekolahnya sudah optimal karna apa yang di peraktekkan dilapangan hampir sama dengan teori yaitu sebelum menetapkan sesuatu pasti melakukan sebuah perencanaan, pembagian tugas, memberikan arahan dan tidak lepas tanggung jawab karna pimpinan selalu mengontrol tenaga pendidiknya seperti melakukan supervisi untuk mengetahui hasil kinerja tenaga pendidikan. Sedangkan untuk layanan pendidikan sudah cukup baik walaupun masih banyak diperlukan peningkatan yang lebih baik untuk kedepannya. Hal tersebut ditinjau dari produk pendidikan yang dimanfaatkan sebaik mungkin sehingga bisa bersaing dengan sekolah lain. Seperti bukti fisik sudah tersedia seperti bangunan perpustakaan dan yang lain tetapi belum optimal karna kantin belum beroperasi setelah adanya wabah covid-19, pelayanan reliability di SDN 129 Waempubbu sudah optimal karna manajerialnya selalu memberikan arahan dan memberikan bimbingan dan pelayanan untuk staf juga sudah baik, ini di dukung berdasarkan dari narasumber pertama. di SDN 129 Waempubbu ini respect guru atau tenaga pendidik dengan peserta didik bisa di dipercaya dan berkompeten di bidangnya. bahwa di sekolah ini masih memberlakukan atau menerapkan rasa empati terhadap peserta didik, dan tetap melakukan komunikasi dengan baik.

Saran peneliti yaitu semoga peneliti selanjunya bisa melakukan perbaharuan kajian penelitian sejenis di masa mendatang sehingga dapat memberi kontribusi nyata dalam hal pengembangan ilmu.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- Ali, Sulaeman, and Hastina Khalilah. "MANAJEMEN PEMERDAYAAN MASYARAKAT DALAM MEMPERTAHANKAN EKSISTENSI SEKOLAH DI SD IT RABBANI." *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 11, no. 1 (2021).
- Andang. *Manajemen Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Cet 1. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.
- Arbagi dkk. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Cet 1. Jakarta: Kencana Prenamedia Grub, 2016.
- Dwiyama, Fajri. "MANAJEMEN BERBASIS MADRASAH DALAM PENINGKATAN MUTU DI MTsN WATAMPONE KABUPATEN BONE." *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 6, no. 1 (2018).
- Matthew, Miles B dan Huberman A Michael. *Analisis Data Kualitatif: Ahli Terjemahan Oleh Tjetjep R Rohidi*. Jakarta: UI Press, 1992.
- Rohmat. *Kepemimpinan Pendidikan*. Cet 1. Purwekerto: Stain Press, 2010.
- Sebagai, Diajukan, Syarat Menyelesaikan, Mata Kuliah, and Praktik Kerja. "PENGUKURAN KUALITAS APLIKASI XNY RETAIL PADA PT . TENGDA INTERNASIONAL TEKNOLOGI" (2021).
- Usman, Husaini. "Peranan Dan Fungsi Kepala Sekolah/Madrasah." *Jurnal Ptk Dikmen* 3, no. 1 (2014): 4–14. [http://staffnew.uny.ac.id/upload/130683974/lainlain/Peranan dan Fungsi Kepala dan Madrasah Sekolah Jurnal Tenaga Kependidikan Vol. 3 No. 1 April 2014.pdf](http://staffnew.uny.ac.id/upload/130683974/lainlain/Peranan%20dan%20Fungsi%20Kepala%20dan%20Madrasah%20Sekolah%20Jurnal%20Tenaga%20Kependidikan%20Vol.%203%20No.%201%20April%202014.pdf).