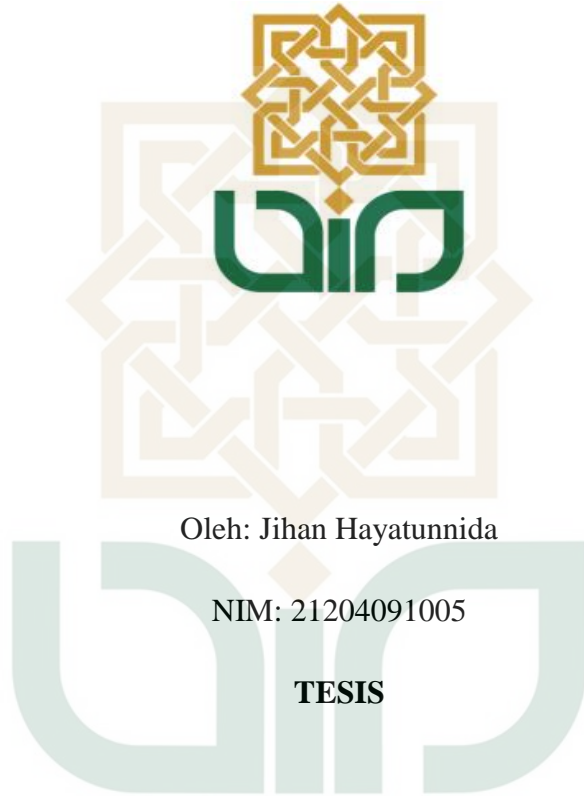


**STRATEGI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN MUTU  
PELAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS KOMUNIKASI  
INTERPERSONAL DI PESANTREN IMAM SYAFI' I ACEH BESAR**



Oleh: Jihan Hayatunnida

NIM: 21204091005

**TESIS**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Diajukan Kepada Program Magister (S2)

Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister

Pendidikan (M.Pd) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

**YOGYAKARTA**

**2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jihan Hayatunnida  
NIM : 21204091005  
Jenjang : Magister (S2)  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 31 Januari 2023

Yang menyatakan



**Jihan Hayatunnida**

**NIM. 21204091005**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jihan Hayatunnida  
NIM : 21204091005  
Jenjang : Magister (S2)  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 31 Januari 2023

Yang menyatakan



**Jihan Hayatunnida**

**NIM. 21204091005**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## SURAT PERNYATAAN MEMAKAI HIJAB

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jihan Hayatunnida  
NIM : 21204091005  
Jenjang : Magister (S2)  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Dengan ini saya menyatakan kepada pihak program studi Magister Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Bahwa saya menerima resiko apapun terkait dengan pemakaian foto berhijab pada ijazah dan tidak akan menuntut kepada pihak terkait jika terdapat hal-hal yang tidak diinginkan mengenai hal tersebut.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

Yogyakarta, 31 Januari 2023

Yang menyatakan



**Jihan Hayatunnida**

**NIM. 21204091005**

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah  
dan Keguruan UIN Sunan  
Kalijaga Yogyakarta

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

**STRATEGI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN MUTU  
PELAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS KOMUNIKASI  
INTERPERSONAL DI PESANTREN IMAM SYAFI' I ACEH BESAR**

Yang ditulis oleh:

Nama : Jihan Hayatunnida  
NIM : 21204091005  
Jenjang : Magister (S2)  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada program Magister (S2) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister (M.Pd).

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 20 Januari 2022  
Pembimbing



Dr. Zairal Arifin, S.Pd.I, M.S.I  
NIP. 19800324 200912 1002



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513056 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-379/Un.02/DT/PP.00.9/02/2023

Tugas Akhir dengan judul : STRATEGI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN  
PENDIDIKAN BERBASIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DI PESANTREN  
IMAM SYAFII ACEH BESAR

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : JIHAN HAYATUNNIDA, S.Pd  
Nomor Induk Mahasiswa : 21204091005  
Telah diujikan pada : Senin, 13 Februari 2023  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Zainal Arifin, S.Pd.I, M.S.I  
SIGNED

Valid ID: 64060691a1eac



Penguji I

Dr. Subyantoro, M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 640ebc04aacd3



Penguji II

Dr. Rohmatun Lukluk Isnaini, S.Pd.I, M.Pd.I.  
SIGNED

Valid ID: 640fd0576eccc6



Yogyakarta, 13 Februari 2023  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 64114679e4675

## MOTTO

يُتَّقِنُهُ أَنْ عَمَلًا أَحَدُكُمْ عَمِلَ إِذَا يُحِبُّ وَجَلَّ عَزَّ اللَّهُ إِنَّ<sup>1</sup>

“Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan dilakukan dengan itqan (tepat, terarah, jelas dan tuntas).”

(HR. Thabrani)



---

<sup>1</sup> Samsyu al-Din al-Qurtubi, *Jami' al-Bayan li al-Ahkam al-Qur'an*, juz 1, (Mauqi'u al-Tafasir: Dalam Software Maktabah Samilah, 2005),5594

**KATA PERSEMBAHAN**

**TESIS INI DIPERSEMBAHKAN UNTUK ALMAMATER TERCINTA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA



## ABSTRAK

Jihan Hayatunnida, 2023. Strategi Pimpinan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan berbasis Komunikasi Interpersonal di Pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar. Tesis Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pembimbing: Dr. Zainal Arifin, S.Pd.I, M.S.I

Strategi pimpinan digunakan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di pesantren yang didukung oleh aspek komunikasi interpersonal, peningkatan mutu pelayanan dapat dilakukan seperti memberikan ketepatan layanan di pesantren. Penelitian ini dilakukan di Pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar. Tujuan penelitian adalah: 1) Mendeskripsikan strategi pimpinan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan berbasis komunikasi interpersonal, 2) mendeskripsikan dimensi dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar, dan 3) untuk mengetahui hambatan pimpinan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan berbasis komunikasi interpersonal di pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar.

Jenis penelitian yang dilakukan ialah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan empat informan (Pimpinan pesantren, kepala bidang kesarifan, santri yatim, dan santri non yatim). Sedangkan analisis data menggunakan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *pertama*, Strategi yang dilakukan yaitu menjalankan segala proses pelayanan pendidikan kepada santri dengan baik, tetap fokus pada setiap bidang pelayanan, dan tidak memisahkan antara pelayanan administrasi sekolah dengan pesantren, menerapkan strategi analisis lingkungan, perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, evaluasi dan selalu membangun komunikasi interpersonal yang baik. *Kedua* Dimensi dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar dengan melihat beberapa dimensi, yaitu *input* (masukan/penerimaan santri), *process* (proses pembelajaran), *output* (hasil/santri lulusan pesantren), *tangible* (bukti fisik/Sarana dan prasarana, *reliability* (keandalan/memberikan pelayanan secara cepat, akurat dan memuaskan), *responsiveness* (kesiapan dalam memberikan pelayanan), *assurance* (kemudahan dalam memberikan pelayanan), dan *empathy* (memahami apa yang santri butuhkan). *Ketiga* hambatan terletak pada kurangnya ketersediaan tenaga pengajar, belum tersedianya alat-alat laboratorium, anggaran pesantren masih kurang, dan hambatan dari komunikasi interpersonal masih sering terjadi kesalahan dalam penafsiran makna dan penyampaian informasi.

**Kata Kunci:** Strategi Pimpinan, Pelayanan Pendidikan, Komunikasi Interpersonal

## ABSTRACT

Jihan Hayatunnida, 2023. Leadership Strategy in Improving the Quality of Interpersonal Communication-based Education Services at the Imam Syafi'i Islamic Boarding School in Aceh Besar. Thesis of the Islamic Education Management Masters Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training Sciences, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta. Advisor: Dr. Zainal Arifin, S.Pd.I, M.S.I

Leadership strategies are used in improving the quality of Islamic boarding schools' education services which are supported by aspects of interpersonal communication. Improving service quality can be done by providing accurate services at Islamic boarding schools. Research on this thesis was conducted at the Imam Syafi'i Islamic Boarding School in Aceh Besar. The aims of this study were: 1) to describe the leadership's strategy in improving the quality of educational services based on interpersonal communication, 2) to describe the dimensions for measuring the quality of educational services in the Imam Syafi'i Islamic boarding school in Aceh Besar, and 3) to find out the obstacles of the leadership in improving the quality of educational services based on interpersonal communication at the Imam Syafi'i Islamic boarding school in Aceh Besar.

The type of research conducted was qualitative research with a descriptive approach. Data collection techniques were carried out by observation, documentation, and interviews with four informants (Islamic boarding school leaders, heads of Islamic boarding schools, orphaned students, non-orphaned students). While data analysis uses data reduction techniques, data presentation and conclusion.

The results showed that: first, the strategy adopted was to carry out all processes of educational services to students well, to remain focused on each service area, and not to separate school administrative services from Islamic boarding schools, to apply strategies for environmental analysis, planning, organizing, monitoring, evaluating and always build good interpersonal communication. The second dimension in measuring the improvement of the quality of education services at the Imam Syafi'i Islamic boarding school in Aceh Besar can be done by looking at several dimensions, namely input (input/acceptance of students), process (learning process), output (results/students graduating from Islamic boarding schools), tangible (evidence physical/facilities and infrastructure, reliability (reliability/providing services quickly, accurately and satisfactorily), responsiveness (readiness to provide services), assurance (ease in providing services), and empathy (understanding what students need). the lack of availability of teaching staff, the unavailability of laboratory equipment, the pesantren budget is still lacking, and the barriers of interpersonal communication are still frequent errors in interpreting meaning and conveying information.

**Keywords:** *Leadership Strategy, Educational Services, Interpersonal Communication*

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah, Allah SWT telah memberikan kesempatan untuk mengoreksi dan membersihkan diri dari kesalahan sehingga menjadi lebih bersih dan lebih dekat kepada-Nya. Dengan kekuatan-Nya juga penulis telah dapat menyelesaikan kegiatan karya tulis yang tertuang dalam Tesis dengan judul **“Strategi Pimpinan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan Berbasis Komunikasi Interpersonal Berbasis Komunikasi Interpersonal di Pesantren Imam Syafi’i Aceeh Besar.”** Shalawat beriring salam penulis alamatkan ke pangkuan alam Nabi Muhammad SAW dimana beliau telah susah payah merubah pola pikir umat manusia dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini. Tak lupa pula shalawat dan salam atas keluarga beliau, sahabat serta mereka yang mengikuti beliau hingga akhir zaman.

Penyusunan tesis ini dilakukan sebagai salah satu tahap akhir pada Program S2 Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulis meyakini bahwasanya kesempurnaan ini hanyalah milik Allah SWT, jadi apabila dalam penulisan tesis ini terdapat kekurangan dan kekeliruan maka penulis mengharapkan bimbingan dari berbagai pihak untuk hasil yang lebih baik lagi. Dalam kesempatan kali ini, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al Makin, M.A selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M. Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Dr. H. Karwadi, M.Ag selaku Ketua Prodi Magister Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan juga sekaligus menjadi Dosen Penasehat Akademik.
4. Ibu Dr. Nur Saidah, M.Ag selaku Sekretaris Prodi Magister Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Dr. Zainal Arifin, S.Pd.I, M.S.I selaku Dosen Pembimbing Tesis yang senantiasa memberikan motivasi, arahan, masukannya sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini.
6. Dr. Subiyantoro M.Ag, dan Dr. Rohmatun Luluk Isnaini, S.Pd.I., M.Pd.I selaku Penguji tesis yang telah memberikan masukan dan bimbingannya sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini.
7. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Pimpinan Pesantren dan segenap Civitas pesantren Imam Syafi'i yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian bagi peneliti dan yang telah menjadi Narasumber dalam penelitian tesis ini.
9. Kepada orang tua, Alm. Bapak dan keluarga tercinta yang telah memberi doa'a, motivasi, semangat, perjuangan, pengorbanan dan kasih sayang.

10. Kepada Ikhtiar Rahmatullah, S.PWK, yang selalu membantu, memberikan motivasi dan tiada hentinya memberikan dukungan selama penulisan tesis ini.

11. Kepada teman-teman Magister Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2021 kelas A yang terbaik (Lilis Wati, Rifdah Hasan Parinduri, Nabilah Amaliyah Iqbal, Karnia, Eka Susi Sulistyowati, Ainun Ruzana, Agung Setiabudi, Khatami, dan Dicky Artanto).

Semoga Allah SWT, melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya kepada mereka semua dan mencatat bagi mereka kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda di sisi-Nya. Akhirnya, dengan mengharap ridha dan karunia-Nya semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah di sisi-Nya. Aamiin

Yogyakarta, 31 Januari 2023

Penulis,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
**Jihan Hayatunnida**  
NIM. 21204091005

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iii
SURAT PERNYATAAN MEMAKAI HIJAB .....	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING .....	v
PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	vi
MOTTO .....	vi
KATA PERSEMBAHAN .....	viii
ABSTRAK .....	ix
KATA PENGANTAR .....	xi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
1. Tujuan Penelitian .....	6
2. Kegunaan Penelitian .....	6
D. Tinjauan Pustaka .....	7
E. Metode Penelitian .....	11
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	11
2. Sumber Data Penelitian .....	12
3. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	13
4. Subjek Penelitian .....	14
5. Teknik Pengumpulan Data Penelitian .....	15
6. Teknik Analisis Data .....	16
d. Uji Keabsahan Data .....	17
F. Sistematika Pembahasan .....	18
BAB II .....	20

<b>KAJIAN TEORITIK.....</b>	<b>20</b>
A. Pimpinan Pesantren.....	20
1. Pengertian Pimpinan Pesantren.....	20
2. Tugas dan Fungsi Pimpinan Pesantren .....	24
3. Strategi Pimpinan Pesantren .....	28
B. Mutu Pelayanan Pendidikan .....	32
1. Pengertian Mutu Pelayanan Pendidikan .....	32
2. Dimensi Mutu Pelayanan Pendidikan.....	36
3. Hambatan Mutu Pelayanan Pendidikan .....	40
C. Komunikasi Interpersonal.....	43
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	43
2. Strategi Komunikasi Interpersonal .....	45
3. Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	48
4. Hambatan Komunikasi Interpersonal .....	49
<b>BAB III .....</b>	<b>52</b>
<b>GAMBARAN UMUM PESANTREN IMAM SYAFI'I ACEH BESAR.....</b>	<b>52</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	52
B. Visi dan Misi Pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar.....	53
C. Sarana dan Prasarana Pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar .....	54
D. Data Tenaga pendidik dan Kependidikan di Pesantren Imam Syafi'I .....	55
E. Input, Proses dan Output Pesantren Imam Syafi'i .....	56
<b>BAB IV .....</b>	<b>64</b>
<b>STRATEGI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DI PESANTREN IMAM SYAFI'I ACEH BESAR .....</b>	<b>64</b>
A. Strategi Pimpinan Pesantren Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan Berkas Komunikasi Interpersonal di pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar. ....	64
B. Dimensi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di Pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar .....	81
C. Hambatan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan Berbasis Komunikasi Interpersonal di Pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar.....	102
<b>BAB V .....</b>	<b>118</b>

PENUTUP.....	118
A. Kesimpulan.....	118
B. Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA.....	122
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	<b>127</b>





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan di Negara Indonesia sudah dapat dikatakan sangat maju, lembaga pendidikan bisa muncul dan berkembang pesat. Lembaga pendidikan Islam sendiri merupakan salah satu institusi pendidikan yang lahir dari peradaban asli Indonesia dan merupakan sistem pendidikan pertama tertua di negeri ini. Lembaga pendidikan Islam mengalami berbagai perkembangan setelah berdirinya pesantren, madrasah, sekolah umum, perguruan tinggi serta kursus pelayanan umat.<sup>2</sup> Masing-masing lembaga tersebut semakin berkembang pada masa sekarang. Setiap lembaga pendidikan Islam termasuk pesantren dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggannya, maka dari itu pesantren perlu dukungan dari pemimpin yang baik.

Pesantren adalah salah satu lembaga pendidikan Islam yang unik di lingkungan masyarakat dan mempunyai nilai kehidupan yang positif serta mempunyai ciri khas tersendiri. Sebagai lembaga pendidikan Islam, pondok pesantren merupakan suatu komunitas tersendiri, dimana adanya pimpinan pesantren, ustadz, dan santri. Mereka hidup bersama dalam satu lingkaran, lingkungan yang berlandaskan nilai-nilai agama Islam, lengkap dengan norma-norma dan kebiasaan-kebiasaannya tersendiri. Pondok pesantren merupakan lembaga pendidikan Islam tradisional yang mempelajari, memahami, mendalami,

---

<sup>2</sup> Mujammil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam* (Malang: Erlangga, 2007), hlm. 44

menghayati dan mengamalkan ajaran Islam dengan menekankan pentingnya moral keagamaan sebagai pedoman perilaku sehari-hari.<sup>3</sup>

Pimpinan pesantren adalah satu dari tiga unsur pokok yang harus dimiliki oleh pesantren setelah santri dan masjid. Pimpinan pesantren di samping mengajar juga pemegang kendali manajerial pesantren, bentuk pesantren yang bermacam-macam adalah pantulan dari kecenderungan pimpinan. Para pimpinan pesantren menjadi panutan bagi santri pesantren dengan melihat pimpinan dari empat sisi yakni kepemimpinan ilmiah, spiritual, sosial dan skill komunikasi.<sup>4</sup> Berdasarkan data empiris, masih terdapat pimpinan dengan visi yang sempit, seiring dengan keberhasilan akademik, disiplin kerja dan faktor lainnya. Minimnya tenaga yang berkualitas berdampak pada rendahnya produktivitas pimpinan dalam peningkatan mutu pendidikan.<sup>5</sup>

Peningkatan mutu pendidikan dapat ditingkatkan secara kualitas dan kuantitas. Selain itu, jumlahnya dapat ditingkatkan dengan memperoleh fasilitas dan menyediakan sumber daya yang baik. Jika peningkatan mutu dapat dilakukan dengan memberikan ketepatan layanan dan menyederhanakan layanan kepada pengguna layanan pendidikan. Upaya dalam peningkatan layanan Pendidikan tentunya tidak terlepas dari strategi pimpinan.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Abdurrahman Abdurrahman, "Sejarah Pesantren Di Indonesia:," *Jurnal Penelitian Ilmiah INTAJ* Vol. 4, Nomor 1, 2020, hlm. 85

<sup>4</sup> Sondang P.Siagian, *Teori Dan Praktik Kepemimpinan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010) hlm 32

<sup>5</sup> Rohiat, *Intelijen Kepemimpinan Kepala Sekolah*. (Bandung: Refika Aditama, 2008), hlm.11

<sup>6</sup> Rustina Anjar Rokhani And Agustina Sri Purnami, "Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Di Sekolah Kejuruan," *Media Manajemen Pendidikan* Vol. 4, Nomor. 1, 2021, hlm 67,

Mutu Pendidikan dilihat juga dari segi pelayanan pendidikan, pesantren merupakan lembaga Pendidikan Islam yang pada dasarnya bertanggung jawab atas pelayanan yang baik, oknum yang telah membayar mahal untuk pondok pesantren berharap mendapatkan pelayanan yang di inginkan dan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.<sup>7</sup> Pelayanan yang diberikan dapat terdiri dari berbagai segi, mulai dari fisik bangunan yang hingga fasilitas layanan berkualitas dan guru yang berkompeten. Penting bagi pimpinan untuk memberikan perhatian serius dan bertanggung jawab penuh atas pelayanan pendidikan. Karena kepuasan pelayanan pada pelanggan dapat mempengaruhi pada kualitas lulusan dari pesantren tersebut.<sup>8</sup>

Kualitas pelayanan pendidikan Islam tidak boleh kalah saing dengan mutu pelayanan yang mendepankan pendidikan umum. Peningkatan mutu pelayanan tidak hanya pada satu aspek saja, akan tetapi mencakup segala aspek seperti aspek komunikasi pemimpin, Komunikasi interpersonal sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan dikarenakan Pimpinan pesantren merupakan tokoh sentral dalam suatu pesantren, maju mundurnya pesantren di tentukan oleh pimpinan pesantren. Pimpinan mempunyai pertanggungjawaban dalam mengarahkan komponen pesantren serta berupaya mencapai tujuan sehingga menciptakan lingkungan pesantren yang kondusif.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Buchari Alma Dan Ratih Hurriyati, *Corporate Leadership Anda Marketing Strategy For Education Servis: Fokus Pada Kualitan Dan Layanan Prima*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 24.

<sup>8</sup> Mufti Alifia, "Strategi Kepala Madrasah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Mtsn 01 Malang" Vol 7, 2021, hlm. 6.

<sup>9</sup> Mardhatillah Andana, *Keterampilan Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Dalam Perspektif Manajemen Perubahan Dwiayuni*, "Keterampilan Komunikasi Interpersonal Kepala

Permasalahan yang sering muncul dalam pelayanan Pendidikan pada hakikatnya berkaitan dengan peningkatan efisiensi dan strategi Pimpinan. Kepemimpinan sangat tergantung pada banyak aspek termasuk komunikasi interpersonal (keterampilan komunikasi). Kenyataannya orang-orang sering menganggap sepele cara berkomunikasi, tidak mempunyai keterampilan dalam berkomunikasi akan menimbulkan kesalahan dalam penafsiran, sehingga hal tersebut akan berpengaruh terhadap pelayanan pendidikan. Jadi, seorang pemimpin membutuhkan keterampilan/skill dalam berkomunikasi yang baik.<sup>10</sup>

Pesantren Imam Syafi'i adalah salah satu pesantren terpadu yang diterima dan tumbuh pesat ditengah masyarakat, dengan ciri santri (murid) diasramakan selama proses mencari dan mendalami ilmu agama di bawah asuhan dan bimbingan Ustad., yang mempunyai lembaga pendidikan jenjang Sekolah Menengah Pertama dan jenjang pendidikan Madrasah Aliyah/ Sekolah Menengah Atas. Pimpinan pesantren di Pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar melaksanakan tugasnya sebagai seorang pemimpin, bertanggung jawab dalam peningkatan mutu pendidikan di pesantren tersebut.

Dalam hal ini pesantren khususnya pimpinan memang perlu untuk memperhatikan secara serius mengenai mutu layanan yang ada di dalam tanggung jawabnya karena berkaitan dengan kepuasan pelayanan yang diterima oleh konsumen yang nantinya akan bermuara kepada kualitas lulusan sekolah. Karena Fakta dilapangan, Lembaga pendidikan (pesantren) yang bagus dan berkualitas

---

Sekolah Dalam Perspektif Manajemen Perubahan,” *Journal2.Um.Ac.Id* Vol. 4, Nomor. 2 2019, hlm 57

<sup>10</sup> Dwiayuni... hlm. 57

adalah pesantren dengan pelayanan pendidikannya juga bagus. Pimpinan pesantren yang perhatian dengan lembaganya akan melakukan usaha agar lembaga di bawah pimpinannya berkembang lebih baik dengan strategi dan juga komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh pimpinan agar mampu meningkatkan mutu pelayanan Pendidikan di lembaga itu.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa layanan Pendidikan penting dalam suatu lembaga pendidikan Islam (pesantren) untuk membuktikan daya saingnya di era globalisasi dan menghasilkan lulusan berkualitas, akademik dan administrasi yang terjamin. Meningkatkan mutu layanan Pendidikan bukanlah hal yang mudah dan seringkali terdapat permasalahan dalam pelaksanaannya. Rasa tidak puas dari para pelanggan pendidikan baik eksternal maupun internal sering muncul. Ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan belum memenuhi ekspektasi dan harapan. Oleh karena itu, peneliti tertarik dengan latar belakang yang dijelaskan dan ingin mengeksplorasi lebih jauh melalui topik ini, **“Strategi Pimpinan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan berbasis Komunikasi Interpersonal di Pesantren Imam Syafi’i Aceh Besar.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Dilihat dari beberapa latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan oleh peneliti, maka penelitian ini menfokuskan pada rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Strategi Pimpinan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan berbasis komunikasi interpersonal di Pesantren Imam Syafi’i Aceh Besar?

2. Apa saja dimensi dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di Pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar?
3. Apa saja Hambatan Pimpinan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan berbasis komunikasi interpersonal di Pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan di atas, maka maksud dan tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

#### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Mendeskripsikan bagaimana Strategi Pimpinan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan berbasis komunikasi interpersonal di Pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar.
- b. Mendeskripsikan dimensi untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di Pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar
- c. Untuk melihat apa saja hambatan Pimpinan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan berbasis komunikasi interpersonal di Pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar

#### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Secara Teoritik

Diharapkan hasil penelitian ini dapat membentuk *body of knowledge* dalam dunia pendidikan, dan membantu meningkatkan pengetahuan para

peneliti khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan berbasis komunikasi interpersonal dalam kaitannya dengan strategi pimpinan.

b. Secara Praktis

Karya ilmiah ini memiliki keunggulan praktis: Pertama untuk perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang menyediakan artikel ilmiah dan juga dapat menambah bacaan dan referensi di perpustakaan. Manfaat penelitian ini juga ditujukan bagi peneliti untuk menambah pengetahuan dan pemahaman pembaca sekalian.

#### **D. Tinjauan Pustaka**

Penelitian ini tentunya berkaitan dengan penelitian-penelitian sebelumnya sebagai tinjauan Pustaka dan hal ini dimaksudkan supaya keabsahan data dari penelitian ini dapat terjaga. Di bawah ini peneliti paparkan tinjauan Pustaka sebagai berikut:

1. Tasrikhah, (2020) Artikel jurnal dengan judul “Bagaimana fungsi komunikasi interpersonal antara kepala sekolah dan guru dalam kaitannya dengan kualitas layanan pendidikan?” Hasil penelitian menunjukkan, pelaksanaan fungsi kepala sekolah memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kualitas layanan Pendidikan dan komunikasi interpersonal, kemudian guru juga terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Pendidikan. Kemudian pengaruh positif dan signifikan antara pelaksanaan fungsi kepala sekolah dan komunikasi

interpersonal guru terhadap mutu pelayanan pendidikan.<sup>11</sup> Persamaan penelitian ini sama-sama membahas tentang mutu pelayanan Pendidikan dan komunikasi interpersonal guru, perbedaannya penelitian ini lebih terinci kepada fungsi kepala sekolah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada strategi kepala sekolah.

2. Kartini, dkk (2020), “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Guru”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan kepala sekolah sangat berpengaruh terhadap kinerja guru, dan Komunikasi interpersonal memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja guru. Penelitian ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan kepala sekolah dan tingkat komunikasi interpersonal guru berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru. di sekolah SMP Negeri 3 Sanga Desa.<sup>12</sup> Persamaan penelitian ini sama membahas tentang komunikasi interpersonal, yang membedakan penelitian ini adalah berfokus pada strategi kepala sekolah mutu pelayanan Pendidikan.
3. Rustina Anjar Rokhani dan Agustina Sri Purnami (2021). “Pengendalian mutu pelayanan Pendidikan di sekolah vokasi”. Hasilnya terlihat bahwa kualitas layanan Pendidikan dapat meningkat dan teori manajemn yaitu perencanaan pengendalian mutu pelayanan Pendidikan dilakukan pada

---

<sup>11</sup> Tasrikhah Tasrikhah, “Bagaimana Fungsi Komunikasi Interpersonal Antara Kepala Sekolah Dan Guru Dalam Kaitannya Terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan?”

<sup>12</sup> Kartini Kartini, Syarwani Ahmad, And Syaiful Eddy, “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Guru,” *Journal Of Education Research* Vol 1, Nomor. 3, 2020, hlm 290.



awal tahun berdasarkan standar SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal) dan terlibat juga dalam organisasi departemen sumberdaya manusia yang relevan, kepala sekolah, wakil dan manajer control kualitas.<sup>13</sup> Persamaan penelitian ini membahas mutu layanan Pendidikan dan membedakan yaitu penelitian yang akan diteliti berfokus pada strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan Pendidikan berbasis komunikasi interpersonal.

4. Adi Wibowo dan Ahmad Zawawi, (2022) “Strategi Kepala Madrasah dalam peningkatan kualitas Pendidikan”. Penelitian ini memuat bahwa kepala madrasah dalam peningkatan kualitas Pendidikan diawali dengan merencanakan kurikulum, dan kebijakan untuk menambahkan pelajaran, kemudian membuat pengorganisasian yang terlibat wali siswa melalui komite dan melengkapi sarana prasarana, mengikutsertakan tenaga Pendidikan dalam diklat agar memotivasi dan memiliki semangat yang kuat, mengawasi output dan PBM, dan yang terakhir hambatan yang dihadapi terdapat staf yang tidak tepat waktu, tidak terjalinnya komunikasi baik itu kepala sekolah dengan beberapa tenaga kependidikan.<sup>14</sup> Persamaan penelitian ini yaitu meneliti tentang taktik kepala sekolah, yang membedakannya yaitu di variable kedua dan variable ketiga.

---

<sup>13</sup> Rokhani And Purnami, “Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Di Sekolah Kejuruan.”

<sup>14</sup> Adi Wibowo And Ahmad Zawawi Subhan, “Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan,” *Indonesian Journal Of Islamic Educational Management* Vol. 3, Nomor. 2, 2020, hlm. 16.

5. Muhammad Basri, (2011) “Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan”. Penelitian ini memuat bahwa kualitas pelayanan pendidikan ialah sejauh mana sekolah dapat memberikan ketersediaan, kelayakan dan kelengkapan sarana prasarana sekolah, tenaga pendidik dan kependidikan, reponsivitas dan kepastian dalam pelayanan serta sikap empati dalam pelayanan pendidikan di sekolah. Hasil penelitian ini menunjukkan dalam mencapai mutu pendidikan disekolah maka mengacu pada penerapan manajemen mutu terpadu (MMT) dengan melakukan implementasi nyata disekolah lewat manajemen berbasis sekolah (MBS). Karakteristik sekolah bermutu adalah fokus pada siswa, melibatkan seluruh warga sekolah dalam setiap kegiatan, pengukuran yang berkesinambungan, komitmen dalam tugas, dan perbaikan sekolah yang terstandar.<sup>15</sup> Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama ingin menihat mutu pelayanan pendidikan, yang membedakannya yaitu subjek dan variabel ketiga.

Demikian beberapa kesimpulan dari penelitian terdahulu yang relevan, persamaannya terletak pada kajian tentang meningkatkan mutu pelayanan pendidikan dan menggunakan metode yang sama yakni deskriptif kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada fokus penelitian yang dilakukan. Penelitian ini lebih difokuskan pada strategi pimpinan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan berbasis komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pimpinan pesantren Imam Syafi’i Aceh Besar.

---

<sup>15</sup> Muhammad Basri, “Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan,” *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol. 1, Nomor. 2, 2011, hlm. 25.

## **E. Metode Penelitian**

Secara umum, metode penelitian diartikan sebagai metode ilmiah untuk mendapatkan informasi untuk tujuan dan penggunaan tertentu. Metode ilmiah maksudnya kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Data yang diperoleh melalui penelitian ini merupakan informasi empiris (diamati) dengan kriteria valid tertentu. Untuk tujuan umum. Ada tiga jenis penelitian yaitu penemuan, pembuktian dan pengembangan. Berikut adalah metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini:

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kualitatif, karena mengembangkan konsep berdasarkan data induktif dan lebih mengutamakan proses dari pada hasil. Sugiyono mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang mempelajari keadaan dan objek yang alamiah (berlawanan dengan eksperimen), yaitu peneliti sebagai kunci utama, teknik pengumpulan data juga dilakukan melalui triangulasi (kombinasi), dan analisis data bersifat induktif dan kualitatif hasil penelitian menekankan pentingnya generalisasi.<sup>16</sup>

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Dijelaskan oleh Muh. Fitrah dan Luthfiah pendekatan deskriptif terdiri dari serangkaian proses pengumpulan data yang melibatkan analisis, interpretasi, dan penarikan

---

<sup>16</sup> Sugiyono, *Nomor, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan Pengembangan Untuk Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 15.

kesimpulan dari data.<sup>17</sup> Oleh karena itu, peneliti memaparkan atau menyajikan strategi pimpinan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan berbasis komunikasi interpersonal di Pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar.

## 2. Sumber Data Penelitian

Sumber data adalah data yang, dikutip, direkam dan digabungkan.<sup>18</sup> Sumber data penelitian ini diklasifikasikan menurut jenis data yang diperoleh peneliti, sehingga sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

### a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data penelitian yang peneliti peroleh sebagai sumber data dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara.<sup>19</sup>

Wawancara dilakukan peneliti dengan Pimpinan, Kepala bidang kesiswaan dan Santri.

### b. Sumber Data Sekunder

Selain data primer, peneliti juga menggunakan data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung untuk mendukung sumber data primer. Data sekunder untuk penelitian ini berasal dari dokumen yang diperlukan dalam kualitas layanan pendidikan di Pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar.

---

<sup>17</sup> Muh. Fitrah & Luthfiyah, *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas & Studi Kasus*, (Jawa Barat: Jejak, 2017), hlm. 44

<sup>18</sup> Alton Mataputun, "Implementasi Tugas Komite Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan Di Sma Negeri 2 Kabupaten Sarmi," *NOMORKEN: Jurnal Pengelolaan Pendidikan* Vol. 1, Nomor. 1, 2020, hlm 11

<sup>19</sup> Bambang Prasetyo And Lina Miftahul Jannah, *Metode Kuantitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2022) hlm. 23

### 3. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan menggunakan dimensi waktu *Cross-Sectional*, yang dilakukan dalam kurun waktu tertentu, dan penelitian kedua tidak dibandingkan dengan penelitian sebelumnya.<sup>20</sup> Penelitian ini dilakukan pada bulan November tahun 2022, dengan jangka waktu 3 minggu, peneliti melakukan penelitiannya sesuai dengan kesepakatan dengan pihak pesantren.

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti mengumpulkan informasi sesuai data yang dibutuhkan. Lokasi penelitian ialah tempat berlangsungnya penelitian. Menurut Suwarna Al-Mukhtar, pemilihan lokasi harus dilakukan dengan mempertimbangkan daya tarik, keunikan, dan kepentingan subjek yang dipilih. Pemilihan lokasi harus mengarahkan peneliti untuk menemukan sesuatu yang baru dan signifikan.<sup>21</sup>

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Pesantren Imam Syafi'i yang beralamat di Jalan Banda Aceh-Medan Lr. Mesjid Tuha Desa Sibreh Keumude Kecamatan Sukamakmur Kabupaten Aceh Besar. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian di Pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar didasari atas beberapa pertimbangan yaitu di pesantren tersebut pimpinan pesantren di Pesantren Imam Syafi'i menggunakan strategi dan komunikasi interpersonal yang baik, dibuktikan dengan bagaimana pimpinan pesantren tersebut mampu memberikan pelayanan pendidikan yang bagus kepada santri, staff dan orang tua santri.

---

<sup>20</sup> Bambang Prasetyo And Lina Miftahul Jannah,... hlm. 24.

<sup>21</sup> Suwarna Al-Mukhtar, *Dasar Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Gelar Pustaka, 2015) hlm. 243.

Pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar memiliki daya tarik tersendiri, banyak masyarakat dari dalam dan luar Banda Aceh berminat untuk memilih pesantren ini, dilihat dari lulusan pesantren yang memiliki output rata-rata berkualitas.<sup>22</sup> Inilah yang menjadi daya tarik peneliti ingin melakukan penelitian di lembaga pendidikan Islam tersebut. Peneliti tidak menentukan berapa hari atau berapa lama proses penelitian ini terjadi, tetapi peneliti melakukan penelitian sesuai dengan perjanjian yang telah di sepakati bersama dengan subjek peneliti.

#### 4. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang objek yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif, teknik sampling yang sering digunakan adalah *purposive sampling*, dan *snowball sampling*.<sup>23</sup> Adapun dalam penelitian ini menggunakan *Purposive sampling*.<sup>24</sup> Subjek dalam penelitian ini adalah Pimpinan pesantren, Kepala bidang kesarifan, Santri yatim dan santri non yatim. Dari subjek penelitian ini diharapkan peneliti dapat mengetahui dan memperoleh data mengenai Strategi pimpinan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan berbasis komunikasi interpersonal di Pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar, yang menjadi objek penelitian adalah strategi pimpinan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan berbasis komunikasi interpersonal pimpinan pesantren.

---

<sup>22</sup> Dokumentasi Data Alumni

<sup>23</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm.32.

<sup>24</sup> *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan dan menentukan kriteria-kriteria tertentu, yang diseimbangkan dengan tujuan penelitian.

## 5. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Agar penelitian dapat dilakukan dengan benar dan akurat, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### a. Observasi

Dalam penelitian ini, peneliti sudah melakukan observasi terkait keadaan pesantren, lokasi atau lingkungan pesantren, bagaimana pelayanan yang diberikan kepada santri, mengobservasi kondisi alumni-alumni pesantren, melihat program-program dan kegiatan-kegiatan santri di pesantren, dan mengobservasi apa saja upaya pimpinan dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada santri, sehingga peneliti dapat mengumpulkan informasi terkait strategi pimpinan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan berbasis komunikasi interpersonal.

### b. Wawancara

Data yang terkumpul melalui observasi belum sempurna sehingga peneliti melengkapi data dengan bertemu informan dan sudah melakukan wawancara dengan Pimpinan, kepala bidang kesantrian, santri yatim dan non yatim untuk mengumpulkan informasi lebih dan diyakini hasil dari wawancara dapat menjawab rumusan masalah. Setelah data dianggap sempurna peneliti melakukan pengolahan data dengan pengecekan kebenaran data dan menyusun data, mengklasifikasi data mengoreksi jawaban wawancara yang kurang jelas.

c. Dokumentasi

Data yang didapatkan peneliti dengan observasi dan wawancara masih belum sempurna, sehingga dalam penelitian ini peneliti juga melihat dan mengambil dokumentasi tertulis berupa visi dan misi pesantren, rincian sarana dan prasarana, draft yang berisi jadwal/kegiatan harian santri, brosur pesantren yang didalamnya tertera program unggulan dan kompetensi lulusan pesantren, dokumentasi tidak tertulis berupa gambar sarana dan prasana pendidikan yang tersedia di pesantren.

## 6. Teknik Analisis Data

Berdasarkan kajian deskriptif terhadap data yang diperoleh peneliti, hasil data dianalisis dengan menggunakan analisis model Miles dan Huberman karena sifatnya yang deskriptif bukan dianalisis secara numerik. Berikut langkah-langkah dalam teknik analisis data:<sup>25</sup>

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti adalah menyederhanakan dan mengabstrasikan. Dalam reduksi data ini, peneliti melakukan proses *living in* (data yang terpilih) dan *living out* (data yang terbuang) baik dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi di Pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

---

<sup>25</sup> Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006) hlm. 13



Langkah selanjutnya adalah menampilkan informasi data dengan cara mengelompokkan atau meringkas informasi yang diperoleh dari lapangan secara lebih tepat dan ringkas. Peneliti menyajikan informasi sesuai dengan jawaban atau hasil yang diperoleh, sehingga informasi yang diperoleh dapat digunakan untuk menjelaskan atau menjawab permasalahan yang sedang diteliti.

c. **Penarikan Kesimpulan (*Concluding*)**

Proses penarikan kesimpulan didasarkan pada gabungan informasi yang tersusun dalam bentuk penyajian data. Peneliti melakukan pengecekan kembali selama penelitian dengan cara mencocokkan data dengan catatan-catatan yang telah dibuat peneliti dalam melakukan penarikan simpulan-simpulan awal. Kesimpulan pertama yang sudah dibuat dikumpulkan kembali (diverifikasi) dengan catatan peneliti dan kemudian mengarah pada kesimpulan yang solid. Kesimpulan adalah intisari hasil penelitian yang menjelaskan pendapat akhir peneliti. Kesimpulan ini relevan dan diharapkan dapat menjawab pernyataan pertanyaan yang telah dirumuskan sebelumnya.

**d. Uji Keabsahan Data**

Moleong mengemukakan Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah.<sup>26</sup> Validitas merupakan kepastian akan keakuratan hasil penelitian apabila dipandang dari sudut pandang partisipan,

---

<sup>26</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*,... hlm. 320.

peneliti, maupun pembaca. Validitas dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi yaitu data sumber penelitian dikumpulkan dan dibandingkan dengan berbagai macam sumber data lain yang setema. Dalam penelitian ini triangulasi dilakukan oleh peneliti dengan membandingkan jawaban pimpinan pesantren, kepala bidang kesarifan, santri yatim dan non yatim sehingga jawaban itu terdapat keterkaitan dan dapat dibenarkan. Hal ini bertujuan supaya hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dapat teranalisis dengan akurat.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

BAB I pendahuluan membahas tentang latar belakang masalah yang bertema “Strategi pimpinan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan berbasis komunikasi interpersonal di Pesantren Imam Syafi’i Aceh Besar”. Bab ini juga mencakup rumusan masalah, tujuan dan aplikasi penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II merumuskan dan mendeskripsikan peningkatan mutu layanan pendidikan dan komunikasi interpersonal dalam konteks teori strategi manajemen.

BAB III Gambaran umum lokasi penelitian di Pesantren Imam Syafi’i Aceh Besar, visi dan misi, sarana dan prasarana serta program-program yang ada di Lembaga tersebut.

BAB VI Tinjauan hasil penelitian dan pembahasan tentang strategi pimpinan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan berbasis komunikasi interpersonal di Pesantren Imam Syafi’i Aceh Besar.

BAB V Menyajikan kesimpulan penelitian, kemudian menyertakan saran peneliti untuk perbaikan di masa mendatang dan kemungkinan implikasi teoretis dari hasil pekerjaan ini.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian observasi, wawancara dan dokumentasi serta analisis peneliti dan pembahasan di atas bahwa strategi pimpinan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan berbasis komunikasi interpersonal di pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan pimpinan pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar strategi yang dilakukan yaitu menjalankan segala proses pelayanan pendidikan kepada santri dengan baik, tetap fokus pada setiap bidang pelayanan, dan tidak memisahkan antara pelayanan administrasi sekolah dengan pesantren, menerapkan strategi analisis lingkungan, perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan evaluasi. Selain itu, pimpinan pesantren juga menerapkan strategi komunikasi interpersonal yaitu komunikasi dilakukan secara keterbukaan (*openness*), dengan sikap mendukung (*supportiveness*), Sikap kesetaraan/Adil (*equality*), dan sikap positif (*positiveness*). Karena segala hal yang dilakukan tidak terlepas dari skill komunikasi yang dimiliki oleh pimpinan. Pimpinan pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar, juga mengatakan bahwa komunikasi sangat berpengaruh dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan.
2. Dimensi dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar dapat dilakukan dengan melihat beberapa

dimensi, yaitu *input* (masukan/penerimaan santri), *process* (proses pembelajaran), *output* (hasil/santri lulusan pesantren), *tangible* (bukti fisik/Sarana dan prasarana, *reliability* (keandalan/memberikan pelayanan secara cepat, akurat dan memuaskan), *responsiveness* (kesiapan dalam memberikan pelayanan), *assurance* (kemudahan dalam memberikan pelayanan), dan *empathy* (memahami apa yang santri butuhkan). Pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di Pesantren Imam Syafi Aceh Besar sudah berjalan dengan baik dilihat dari dimensi yang telah diterapkan tersebut.

3. Hambatan pimpinan pesantren dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di Pesantren Imam Syafi'i Aceh Besar yaitu masih kurangnya ketersediaan tenaga pengajar dan tenaga kependidikan, untuk sementara ini sedang dibukanya pendaftaran untuk calon tenaga pengajar dan tenaga kependidikan di pesantren. Ketersediaan infrastruktur dari segi bangunan sudah memadai dan cukup, namun untuk alat-alat penunjang seperti alat laboratorium belum tersedia dan juga belum adanya aula untuk pertemuan rapat. Kemudian untuk ketersediaan anggaran juga masih kurang namun pihak pesantren tetap berupaya agar ketidakcukupan anggaran tidak mengganggu proses pendidikan yang diberikan kepada santri. Hambatan dalam komunikasi interpersonal terletak pada hambatan teknis karena pihak pesantren susah memberikan informasi karena masih ada wali santri yang tidak memiliki hp sedangkan informasi lebih sering dikirim ke grup

*whatsapp*. Dan kedua yaitu hambatan semantik dimana masih sering terjadi kesalahan dalam penafsiran makna.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini, terdapat beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan untuk Pesantren Imam Syafi Aceh Besar Mengenai Meningkatkan mutu pelayanan berbasis komunikasi interpersonal yaitu sebagai berikut:

1. Pimpinan pesantren senantiasa selalu dan tetap konsisten dalam mempertahankan strategi pelayanan pendidikan yang diberikan kepada santri, dan menerapkan norma serta etika yang menjunjung tinggi profesionalitas serta memberikan contoh bagi semua elemen pesantren.
2. Pesantren selalu mengukur dimensi kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan kepada santri atau pihak pesantren lainnya, hal itu agar mempertahankan kualitas pelayanan di pesantren, dan menjadikan pesantren lebih maju
3. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sebuah referensi dan tambahan informasi bagi peneliti lainnya yang akan mengkaji lebih dalam lagi terkait dengan mutu pelayanan pendidikan.
4. Penelitian tesis ini mengandung keterbatasan, sehingga penting adanya penelitian lanjutan yang berkaitan dengan pembahasan mutu pelayanan pendidikan di pesantren.

5. Peneliti selanjutnya bisa melakukan penelitian dan mengkaji lebih dalam lagi terkait dengan strategi pimpinan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di lokasi yang berbeda.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman. “*Sejarah Pesantren Di Indonesia:*” Jurnal Penelitian Ilmiah INTAJ Vol. 4, Nomor. 1, 2020.
- Abidin, A. “*Manajemen Pembiayaan Pendidikan Tinggi Dalam Upaya Peningkatan Mutu (Studi Kasus Pada Perguruan Tinggi Swasta Menengah Di Surabaya).*” Jurnal Penjaminan Mutu, 2017
- Abroto, Prastowo, Anantama. “*Analisis Hambatan Proses Pembelajaran Daring Dengan Menggunakan Aplikasi Whatsapp Di Sekolah Dasar.*” *Jurnal Basicedu* Vol.3, Nomor. 2, 2020.
- Ajibroto, Kunto, Hendriady De Keizer, Dematria Pringgabayu. “*Analisis Lingkungan Strategis Untuk Meningkatkan Kompetitifitas Produk Perbankan.*” *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* Vol. 9, Nomor. 1, 2018.
- Alfi, Imam, Dedi Riyadin Saputro. “*Hambatan Komunikasi Pendamping Sosial.*” *Al-Balagh : Jurnal Dakwah Dan Komunikasi* Vol.3, Nomor. 2, 2019.
- Alifia, Mufti. “*Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan Di Mtsn 01 Malang*” Vol. 7, Nomor.6 ,2021.
- Alkhairy, M.S. Ghazi, Yusuf Zaenal Abidin, Dewi Sadiyah. “*Peran Pimpinan Pondok Pesantren Dalam Meningkatkan Kualitas Dakwah Santri.*” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 2, Nomor.3, 2017.
- Artanto, Dicky. “*Strategi Kepemimpinan Transformasional Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Islam.*” *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* Vol 12, Nomor. 2, 2022.
- Artha, Dantes, Candiasa. “*Determinasi Komponen Konteks, Input, Proses, Dan Produk Pelaksanaan Program Sekolah Standar Nasional (SSN) Terhadap Kualitas Pelaksanaan Pembelajaran Para Guru Di SMP Negeri 2 Kuta.*” *E-Jurnal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha* Vol. 3, 2013.
- Basri, Muhammad. “*Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan.*” *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol.1, Nomor.2, 2011.
- Djadjuli, Didi. “*Pelaksanaan Pengawasan Oleh Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai.*” *Pelaksanaan Pengawasan Oleh Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai* Vol. 4, Nomor. 567, 2017.



- Dwiayuni, Mardhatillah Andana. "Keterampilan Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Dalam Perspektif Manajemen Perubahan." *Journal2.Um.Ac.Id* Vol. 4, Nomor. 2, 2019.
- Fabiana Meijon Fadul. "Manajemen Administratif Pendidikan Di Pondok Pondok Pesantrenraudlatul Firdaus Kabupaten Kubu Raya Oleh" Vol.1, Nomor. 4 2019.
- Ginanjari, Hidayat, Muhammad Rusdan Yazid, Muhamad Syukur, Stai Al-hidayah Bogor. "Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Di SMK Informatika Bina Generasi 3 Bogor," Nomor.1, 2020
- Hasan Comce, Murniati AR, Nasir Usman. "Komunikasi Wali Kelas Dengan Orang Tua Siswa Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa Di Sma Semesta Bilingual Boarding School Semarang." *Jurnal Administrasi Pendidikan : Program Pascasarjana Unsyiah* Vol. 5, Nomor. 4, 2017.
- Hidayah, Siti Nur. "Pesantren for Middle-Class Muslims in Indonesia (between Religious Commodification and Pious Neoliberalism)." *Qudus International Journal of Islamic Studies* Vol. 9, Nomor. 1, 2021.
- Irene Dewi, Olivia. "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Chang Tea Di Surabaya." *Agora* Vol. 6, Nomor. 2, 2018.
- Iswandir. "Kegiatan Sedang Dilaksanakan Kegiatan Telah Dilaksanakan Feedforward Control Concurrent Control Feedback Control." *Garuda.Ristekdikti.Go.Id*, 2017.
- Kartini, Kartini, Syarwani Ahmad, Syaiful Eddy. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Guru." *Journal of Education Research* Vol.1, Nomor. 3, 2020.
- Abdullatif Sabudin, muhimam Khaudli. "Peran Kepala Pesantren Dalam Manajemen Organisasi Di Pondok Pesantren Bahrul Huda Tegaldlimo Banyuwangi." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Darussalam (JMPID)* Vol. 239, Nomor. 2, 2021.
- Krisbiyanto, Achmad. "Efektifitas Kepemimpinan Kepala Madrasah Terhadap Mutu Pendidikan mtsn 2 Mojokerto." *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* Vol. 4, Nomor. 1, 2019.
- Luthfiah, Sri. "Evaluasi Program Pendidikan Islam Oleh:" Vol. 3, Nomor. 1, 2012.
- Machali Imam, Edi Safitri, Fitria Wulandari. "Shifting Variants and Ideological Affiliations of Islamic Education Institutions in the Special Region of

- Yogyakarta.” *Jurnal Pendidikan Islam* Vol. 10, Nomor. 1, 2021.
- Maspeke, Rahmat Rian, Novie Pioh, Gustaf Undap. “Manajemen Dana Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Di Desa Doloduo Kecamatan Dumoga Barat Kabupaten Bolaang Mongondow.” *Ilmu Pemerintahan* Vol. 2, Nomor. 2, 2017.
- Mataputun, Alton. “Implementasi Tugas Komite Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan Di Sma Negeri 2 Kabupaten SarMI.” *NOKEN: Jurnal Pengelolaan Pendidikan* Vol. 1, Nomor. 1, 2020.
- Mundiri, Akmal. “Komitmen Organisasional Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pesantren.” *Jurnal Pendidikan Pedagogik* Vol. 03, Nomor. 01, 2015.
- Musgar. “Pemimpin Dan Kepimimpinan Dalam Lembaga Pendidikan.” *Jurnal Teknologi Pendidikan Madrasah* Vol. 2, Nomor. 1, 2019.
- Muspawi, Mohammad, Hafizahtul Robi’ah. “Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Pelayanan.” *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan* Vol. 4, Nomor. 3, 2020.
- Nasrun, “Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja Guru.” *Ilmu Pendidikan: Jurnal Kajian Teori Dan Praktik Kependidikan* Vol. 1, Nomor. 2, 2016.
- Ningsih, Ni Luh Anik Puspa, Dewa Ayu Putu Niti Widari, I Made Artawan. “Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan.” *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)* Vol. 19, Nomor. 1, 2020.
- Noprika, Mia, Ngadri Yusro, Sagiman Sagiman. “Strategi Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan.” *Andragogi: Jurnal Pendidikan Islam Dan Manajemen Pendidikan Islam* Vol. 2, Nomor. 2, 2020.
- Norliani, Erni, Murdiansyah Herman, Fika Fibriyanita. “Kualitas Pelayanan Publik Di Pemerintahan Desa Cahaya Baru Kecamatan Jejangkit Kabupaten Barito Kuala.” *Repository Universitas Islam Kalimantan*, Nomor. 1, 2021.
- Nurhadi, Zikri Fachrul, Achmad Wildan Kurniawan. “Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran Dan Penelitian.” *Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran Dan Penelitian* Vol. 3, Nomor.1, 2017.
- Nurkolis, Rini Setyaningsih, Fenny Roshayanti. “Mutu Layanan Sekolah Pada Sekolah Menengah Pertama.” *Jurnal Administrasi Pendidikan* Vol. 27, Nomor. 1, 2021.

- Pontoh, Widya P. “*Peranan Komunikasi Interpersonal Guru Dalam Meningkatkan Pengetahuan Anak (Studi Pada Guru-Guru Di Tk Santa Lucia Tuminting).*” *Jurnal Komunikasi* Vol. 21, Nomor. 2, 2013.
- Prastiwi, Rina Dwi, Universitas Pgrri Yogyakarta. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah,” 2017.
- Priarni, “Aplikasi Total Quality Manajemen Dalam Lembaga Pendidikan Islam.” *Inspirasi* Vol. 1, Nomor. 1, 2017.
- Renna, Hendrik Ryan Puan. “Konsep Pendidikan Menurut John Locke Dan Relevansinya Bagi Pendidikan Sekolah Dasar Di Wilayah Pedalaman Papua.” *Jurnal Papeda: Jurnal Publikasi Pendidikan Dasar* Vol. 4, Nomor. 1, 2022.
- Rismi, Ridho, Neviyarni Suhaili, Marjohan Marjohan, Afdal Afdal, Ifdil. “Bimbingan Kelompok Dalam Pemahaman Nilai Empati Untuk Meningkatkan Sikap Prososial Siswa.” *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia* Vol. 8, Nomor. 1, 2022.
- Rokhani, Rustina Anjar, Agustina Sri Purnami. “*Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Di Sekolah Kejuruan.*” *Media Manajemen Pendidikan* Vol. 4, Nomor. 1, 2021.
- Rudini. “*Strategi Komunikasi Interpersonal Guru Bimbingan Konseling (BK) Dalam Menangani Kenakalan Siswa Di SMP Negeri 1 Muara Lawa.*” *Ejournal Ilmu Komunikasi* Vol. 5, Nomor. 2, 2017.
- Sahid, Muhammad. “*Hambatan Komunikasi Pada Proses Pembelajaran Menggunakan Media Whatsapp Group.*” *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)* Vol. 5, Nomor. 1, 2021.
- Shobri, Muwafiqus. “*Strategi Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Madrasah Aliyah Hasan Jufri.*” *Cendekia : Jurnal Studi Keislaman* 3, no. 1 (2018).
- Sufiyadi, Uray, Wahyudi, Muhammad Syukri. “*Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Di Sd.*” *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa* Vol. 6, Nomor. 8, 2017.
- Suparyanto, Rosad “*Kajian Teori Dan Kerangka Pikir A.*” *Suparyanto Dan Rosad* Vol. 5, Nomor. 3, 2020.
- Suriani, Ade, Nolanda Adythytha. “*Kelompok Mpp - Kualitas Pelayanan.*” *Stiami*, 2020.
- Suryana, S. “*Permasalahan Mutu Pendidikan Dalam Perspektif Pembangunan*

*Pendidikan.*” *Edukasi* Vol. 14, Nomor. 1, 2020.

Tasrihah Tasrihah. “*Bagaimana Fungsi Kepala Sekolah Dan Komunikasi Interpersonal Guru Terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan?*” *Edum Journal* Vol. 3, Nomor. 2, 2020.

Wibowo, Adi, Ahmad Zawawi Subhan. “*Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan.*” *Indonesian Journal of Islamic Educational Management* Vol. 3, Nomor. 2, 2020.

Wisman, Yossita. “*Komunikasi Efektif Dalam Dunia Pendidikan.*” *Jurnal Nomosleca* Vol. 3, Nomor. 2, 2017.

Yulianti, Yulianti, Ipong Dekawati. “*Implementasi Pengelolaan Sarana Dan Komunikasi Organisasi Serta Kontribusinya Terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan.*” *Edum Journal* Vol. 1, Nomor. 2, 2018.

Zulkarmain, Luthfi. “*Analisis Mutu (Input Proses Output) Pendidikan Di Lembaga Pendidikan mts Assalam Kota Mataram Nusa Tenggara Barat.*” *Manazhim* Vol. 3, Nomor. 1, 2021.

