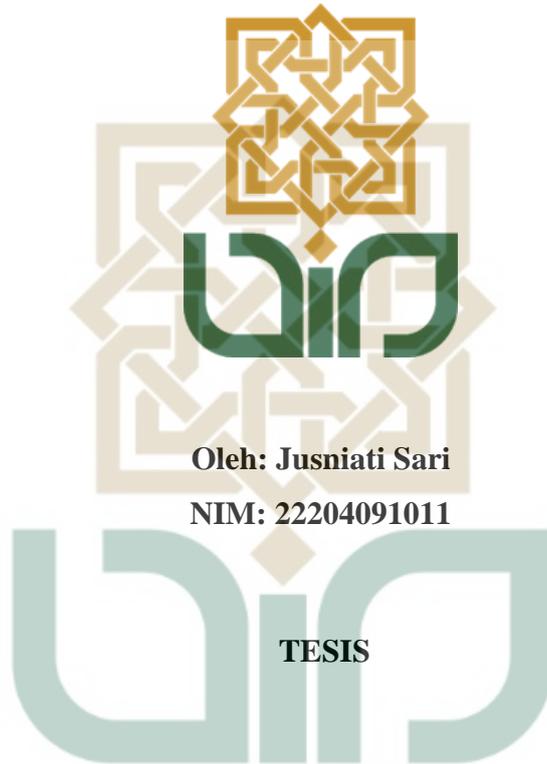


**PERAN KEPALA SEKOLAH SEBAGAI MANAJER DALAM
MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMP
MUHAMMADIYAH 3 DEPOK**



Oleh: Jusniati Sari

NIM: 22204091011

TESIS

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

2024



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1207/Un.02/DT/PP.00.9/05/2024

Tugas Akhir dengan judul : PERAN KEPALA SEKOLAH SEBAGAI MANAJER DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMP MUHAMMADIYAH 3 DEPOK

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : JUSNIATI SARI, S.Pd
Nomor Induk Mahasiswa : 22204091011
Telah diujikan pada : Rabu, 29 Mei 2024
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: 665e53312f310



Penguji I

Prof. Dr. Sigit Purnama, S.Pd.I., M.Pd.

SIGNED

Valid ID: 665d36d930592



Penguji II

Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.

SIGNED

Valid ID: 665f15633d953



Yogyakarta, 29 Mei 2024

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

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

SIGNED

Valid ID: 665fc7deed0f8

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jusniati Sari

NIM : 22204091011

Prodi : Magister Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis saya ini adalah asli hasil penelitian penulis sendiri dan bukan plagiasi karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 20 Mei 2024

Yang menyatakan



Jusniati Sari

NIM. 22204091011

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jusniati Sari, S.Pd.

NIM : 22204091011

Prodi : Magister Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

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

Yogyakarta, 20 Mei 2024

Yang menyatakan



Jusniati Sari, S.Pd.

NIM. 22204091011

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jusniati Sari

NIM : 22204091011

Prodi : Magister Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya tidak menuntut kepada Prodi Magister Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta atas pemakaian jilbab dalam ijazah magister saya. Seandainya suatu hari nanti terdapat instansi yang menolak ijazah tersebut karena penggunaan jilbab.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran ridha Allah SWT.

Yogyakarta, 20 Mei 2024

Yang menyatakan,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Jusniati Sari

NIM. 22204091011

NOTA DINAS PEMBIMBING

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

Assalamu'alaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

PERAN KEPALA SEKOLAH SEBAGAI MANAJER DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMP MUHAMMADIYAH 3 DEPOK

Yang ditulis oleh :
Nama : Jusniati Sari
NIM : 22204091011
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

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

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 20 Mei 2024

Pembimbing

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Dr. Zamal Arifin, M.S.I

NIP. 19800324 200912 1 002

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٦) فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ (٧) وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ (٨)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Allah lah hendaknya kamu berharap.”

(Q.S. Al- Insyirah: 6-8)¹



¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Surabaya: Penerbit Fajar Mulya, 2019.

PERSEMBAHAN

Tesis ini peneliti persembahkan untuk almamater tercinta

Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta



ABSTRAK

Jusniati Sari, “Peran Kepala Sekolah Sebagai Manajer dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok”. Tesis, Yogyakarta: Program Magister (S2) Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2024.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh belum optimalnya peran manajerial kepala sekolah khususnya dalam mutu layanan. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsikan Peran Kepala Sekolah Sebagai Manajer dan (2) Evaluasi Implementasi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui analisis data berupa wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Sumber data dari penelitian ini adalah Kepala Sekolah, Guru, Staf, dan Peserta Didik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Peran Kepala Sekolah Sebagai Manajer dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok melalui peran manajerial dinilai sudah baik namun belum optimal berdasarkan data evaluasi diri sekolah, observasi, dan wawancara dengan pihak terkait. Hal ini tercermin dari kepala sekolah melakukan penyusunan program sudah terstruktur dan berjalan dengan baik hanya saja masih belum maksimal dalam memilah program yang mengutamakan perencanaan yang *Tangible* dan *Reliability* artinya yang menunjang adanya teknologi terbaru dalam sistem sekolah dan menunjang adanya peningkatan kemampuan *skill* para pendidik dan tenaga kependidikan. Kedua, pelaksanaan pengorganisasian sekolah sudah berlangsung dengan baik, akan tetapi belum optimal karena alokasi tugas masih tidak sesuai dengan keahlian SDM sehingga menghambat penyelesaian tugas. Ketiga, dalam Menggerakkan staf pendidik dan tenaga kependidikan, kepala sekolah sangat kreatif dalam memberi penghargaan dan tegas dalam memberi teguran, tetapi kurang teliti terhadap kebutuhan staf. Keempat, proses mengoptimalkan sumber daya sekolah sudah baik, terbukti dengan memanfaatkan keahlian SDM dan fungsionalisasi sarana prasarana namun belum optimal karena kurangnya program penunjang *skill* guru dan staf oleh sekolah. (2) Evaluasi Implementasi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok dilakukan oleh kepala sekolah pada setiap rapat mingguan, rapat bulanan, rapat akhir semester, pengecekan terhadap tugas pokok seperti rencana pembelajaran, dan pengecekan ke dalam kelas saat berlangsungnya kegiatan belajar mengajar. Terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan peningkatan mutu layanan pendidikan, antara lain: kurangnya *skill* SDM dan sarana prasarana. Namun, semua itu dapat diatasi semua pihak yang ada dalam sekolah. Selain itu faktor yang mendukung dalam peningkatan mutu layanan, antara lain: kekompakan pendidik dan tenaga kependidikan yang baik, kepribadian kepala sekolah yang baik, tegas, dan demokratis, serta kemampuan sekolah dalam pembiayaan.

Kata Kunci: Kepala Sekolah, Manajer, Mutu Layanan

ABSTRACT

Jusniati Sari, "The Role of the Principal as a Manager in Improving the Quality of Education Services at SMP Muhammadiyah 3 Depok". Thesis, Yogyakarta: Master's Program (S2) in Management of Islamic Education, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Sunan Kalijaga State Islamic University, 2024.

This research is motivated by the lack of optimal managerial role of school principals, especially in service quality. This research aims to (1) describe the role of the principal as a manager and (2) evaluate the implementation of the principal in improving the quality of educational services at SMP Muhammadiyah 3 Depok. This research was conducted using a qualitative approach with descriptive methods through data analysis in the form of interviews, observations and documentation studies. The data sources for this research are school principals, teachers, staff and students.

The results of this research show that (1) The role of the Principal as a Manager in Improving the Quality of Education Services at SMP Muhammadiyah 3 Depok through a managerial role is considered good but not optimal based on school self-evaluation data, observations and interviews with related parties. This is reflected in the school principal's preparation of a program that is structured and running well, but is still not optimal in sorting out programs that prioritize planning that is Tangible and Reliable, meaning that supports the existence of the latest technology in the school system and supports an increase in the skills of educators and education staff. . Second, the implementation of school organization has been going well, but is not yet optimal because the allocation of tasks is still not in accordance with human resource expertise, thus hampering task completion. Third, in mobilizing teaching staff and education personnel, school principals are very creative in giving rewards and firm in giving warnings, but are less careful about staff needs. Fourth, the process of optimizing school resources is good, as evidenced by utilizing human resource expertise and the functionalization of infrastructure but is not yet optimal due to the lack of teacher and staff skills support programs by schools. (2) Evaluation of the Principal's Implementation in Improving the Quality of Education Services at SMP Muhammadiyah 3 Depok is carried out by the principal at every weekly meeting, monthly meeting, end-of-semester meeting, checking main tasks such as learning plans, and checking into the classroom during learning activities. teaching. There are several obstacles in implementing improving the quality of educational services, including: lack of human resource skills and infrastructure. However, all of this can be handled by all parties in the school. Apart from that, factors that support improving the quality of services include: good solidarity of educators and education staff, the personality of the school principal who is good, firm and democratic, and the school's ability to finance.

Keywords: Principal, Manager, Service Quality

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه

أجمعين. أشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أن محمدا عبده ورسوله لا نبي بعده

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam yang selalu melimpahkan taufiq, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini. Peneliti menyadari bahwa penyelesaian tesis ini merupakan pertolongan Allah SWT. Shalawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai figur teladan dalam dunia pendidikan yang patut digugu dan ditiru.

Tesis ini mengkaji tentang peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok. Peneliti sepenuhnya menyadari bahwa tesis ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga beserta staf-stafnya, yang telah memberikan pengarahan kepada saya selama menjadi mahasiswa di Prodi MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. H. Karwadi, M.Ag., selaku Ketua Prodi Magister Manajemen

Pendidikan Islam yang telah memberikan banyak motivasi selama saya menjadi mahasiswa yang kreatif, inovatif, dan produktif.

3. Dr. Nur Saidah, M.Ag., selaku Sekretaris Prodi Magister Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan arahan kepada mahasiswa Prodi Magister MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.
4. Dr. H. Sumedi, M.Ag., selaku Dosen Penasehat Akademik, yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam menempuh jenjang perkuliahan di Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam.
5. Dr. Zainal Arifin, M.S.I., selaku Dosen Pembimbing Tesis, yang telah memberikan arahan dan koreksi dalam penyusunan tesis. Saya mengucapkan terima kasih atas ilmu dan motivasi yang Bapak berikan selama penyusunan tesis sehingga saya bisa menyelesaikan tesis ini.
6. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membimbing dan mendukung penyelesaian studi di program Magister Manajemen Pendidikan Islam.
7. Bapak Hasanudin M.Pd., selaku Kepala Sekolah SMP Muhammadiyah 3 Depok yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian dan juga Bapak Isa Azni, S.Pd., yang telah membantu dan memberikan arahan dalam proses pengambilan data penelitian.
8. Segenap Pendidik dan Tenaga Kependidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok yang telah bersedia menjadi responden dan dengan ikhlas meluangkan waktunya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.
9. Kedua orang tua tercinta, Bapak Drs. H. Syafruddin, M.Si dan Ibu Dra. Hj.

Jumaidar yang telah memberikan motivasi, nasihat, kasih sayang, dan membimbing saya dengan penuh ketulusan dan kesabaran, serta selalu mengiringi dengan limpahan doa dan restunya. Tidak lupa saya mengucapkan terima kasih kepada kakak saya, Apt. Rodhia Ulfa, M. Farm dan Syoffa Ulya, M.Pd yang telah memotivasi saya untuk semangat mengerjakan tesis.

10. Teman-teman seperjuangan Magister MPI 2022 dan teman-teman satu pembimbing yang telah memberikan semangat dan tempat bertukar ilmu, serta semua pihak yang telah berjasa dalam penulisan tesis ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Peneliti memahami bahwa tesis ini masih memiliki banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka dengan kritik, saran yang bersifat membangun dan memperbaiki tulisan ini. Akhir kata, semoga semua bimbingan, bantuan, dan dukungan tersebut dapat menjadi amal kebaikan yang akan dibalas oleh Allah SWT. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Aamiin.

Yogyakarta, 17 Mei 2024

Penulis



Jusniati Sari

22204091011

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
SURAT PERNYATAAN BERJILBAB	v
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Kajian Pustaka.....	7
E. Metode Penelitian.....	12
F. Sistematika Pembahasan	28
BAB II	
KAJIAN TEORI	30
A. Kepala Sekolah Sebagai Manajer.....	30
B. Mutu Layanan Pendidikan	46
BAB III	
GAMBARAN UMUM SMP MUHAMMADIYAH 3 DEPOK	69
A. Profil dan Sejarah Berdirinya SMP Muhammadiyah 3 Depok	69
B. Visi, Misi, dan Tujuan SMP Muhammadiyah 3 Depok.....	71
C. Pendidik dan Tenaga Kependidikan SMP Muhammadiyah 3 Depok....	73
D. Peserta Didik	76
E. Sarana dan Prasarana.....	77
BAB IV	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
A. Peran Kepala Sekolah Sebagai Manajer dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok	79
B. Evaluasi Implementasi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok	92

BAB V	
PENUTUP	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	101
C. Kata Penutup	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1. Lembar Observasi Sarana dan Prasarana Sekolah	17
2. Tabel 1.2. Lembar Observasi Kegiatan Kepala Sekolah Sebagai Manajer.....	18
3. Tabel 1.3. Lembar Observasi Mutu Layanan di SMP Muhammadiyah 3 Depok	19
4. Tabel 1.4. Kisi-kisi Wawancara	21
5. Tabel 1.5. Tabel Cocok (<i>Checklist</i>) Dokumentasi	23
6. Tabel 3.1. Daftar Pendidik dan Tenaga Kependidikan	74
7. Tabel 3.2. Daftar Pendidik Bimbingan Konseling	75
8. Tabel 3.3. Daftar Tenaga Kependidikan	75
9. Tabel 3.4. Data Jumlah Kelas SMP Muhammadiyah 3 Depok.....	76
10. Tabel 3.5. Daftar Peserta Didik SMP Muhammadiyah 3 Depok.....	76
11. Tabel 3.6. Sarana dan Prasarana	77
12. Tabel 4.1. Evaluasi SMP Muhammadiyah 3 Depok	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Proses Analisis Data (<i>interactive model</i>) Miles dan Huberman.....	25
Gambar 2. Pendidik dan Tenaga Kependidikan SMP Muhammadiyah 3 Depok	74
Gambar 3. Wawancara dengan Kepala Sekolah	80
Gambar 4. Wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang Sarpras Humas...83	
Gambar 5. Wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang ISMUBA	85
Gambar 6. Wawancara dengan Peserta Didik.....	88
Gambar 7. Ruang Tata Usaha	93
Gambar 8. Laboratorium Komputer.....	95
Gambar 9. Kegiatan Ekstrakurikuler Tapak Suci	96
Gambar 10. Layanan Keuangan dengan Bendahara Sekolah	97
Gambar 11. Wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum	100
Gambar 12. Presensi Pegawai SMP Muhammadiyah 3 Depok	104
Gambar 13. Kegiatan Belajar Mengajar	105

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masalah mutu pendidikan dan komponen manajemen pendidikan tentunya menjadi titik sentral yang nantinya akan berpengaruh terhadap kualitas pendidikan yang dihasilkan. Salah satu komponen pendidikan yang dimaksud selain manajemen adalah sumber daya manusia yang profesional di sekolah, yaitu kepala sekolah, guru, dan tenaga kependidikan lainnya. Pemimpin tertinggi pada sebuah sekolah, yakni kepala sekolah. Kepala sekolah memegang peranan yang sangat besar dalam membawa dan menentukan kualitas pendidikan. Dalam menjalankan perannya sebagai pemimpin, kepala sekolah juga dituntut menjadi manajer yang bertugas mengelola segala sesuatu terkait dengan sekolah.

Kepala sekolah merupakan komponen penting dalam mengelola dan menyelenggarakan pendidikan untuk menjamin mutu pendidikan melalui pengawasan dan kemampuannya dalam mengatur manajemen pendidikan, yakni dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam pendidikan di sekolah, termasuk dalam meningkatkan mutu layanan terhadap pelanggan dalam hal ini, yakni masyarakat dan peserta didik.

Peningkatan mutu layanan dalam suatu pendidikan pada hakikatnya merupakan suatu strategi untuk memperbaiki mutu pendidikan dengan jalan pemberian kewenangan dan tanggung jawab pengambilan keputusan kepada kepala sekolah dengan melibatkan partisipasi individual, baik personal sekolah

maupun anggota masyarakat.

Menurut Peraturan pemerintah no. 15 tahun 2018 pasal 9 ayat 1 menjelaskan bahwa Beban Kerja Kepala Sekolah sepenuhnya untuk melaksanakan tugas: a). manajerial; b). pengembangan kewirausahaan; dan c). supervisi kepada Guru dan tenaga kependidikan.²

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka kepala sekolah mendapat tanggung jawab peran yang sangat besar. Kepala sekolah harus mempunyai kemampuan manajerial, dengan kemampuan manajerial yang dimiliki oleh kepala sekolah diharapkan dapat memberikan suatu kebijakan-kebijakan atau keputusan yang dapat menghasilkan efektifitas program dan peningkatan mutu pendidikan.

Kepala sekolah harus mempunyai visi yang bagus sehingga mampu mengelola sekolah dengan baik dan mempunyai gambaran ke depan yang jelas, bagi sekolah yang dipimpinnya, serta mampu melihat masa depan dalam kehidupan globalisasi yang lebih baik. Seorang pemimpin tentu akan menemukan banyak hambatan dan permasalahan dalam proses menjalankan tugasnya, sehingga kepala sekolah perlu merangkul semua sumber daya manusia yang ada di sekolah agar mampu bersama-sama mewujudkan pendidikan yang bermutu.

Peran kepala sekolah sebagai manajer, yakni 1) merencanakan program dengan merinci kebutuhan pendidik dan tenaga kependidikan yang akan menjalankan tugas, merencanakan kurikulum yang akan dijalankan,

² Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pemenuhan Beban Kerja Guru, Kepala Sekolah, dan Pengawas Sekolah, pasal 9, ayat 1. h. 9.

merencanakan kebijakan penambahan pelajaran bimbingan konseling; (2) membuat struktur organisasi yang melibatkan orang tua murid melalui komite sekolah dan melengkapi sarana prasarana yang dibutuhkan; (3) Memberi contoh yang baik dan tenang dalam bekerja, memberi motivasi dan penghargaan terhadap personelnnya baik moril maupun materil, meningkatkan kesejahteraan, mengikutsertakan pendidik dan tenaga kependidikan dalam diklat-diklat dan memotivasi guru senior agar memiliki semangat pendidikan seumur hidup ; (4) mengawasi *output*, proses belajar mengajar, dan peserta didik mulai dari proses penerimaan sampai selesai sekolah.³

Peran kepala sekolah dalam manajerial sangatlah penting, apabila kepala sekolah profesional dalam tugasnya maka keberhasilan kepala sekolah sebagai manajer bisa berdampak pada keberhasilan sekolah yang dipimpinnya, namun apabila kepala sekolah gagal dalam menjalankan tugasnya sebagai manajer, bisa mengakibatkan kegagalan juga pada sekolah yang dipimpinnya, karena kepala sekolah adalah seorang yang menentukan titik pusat dan irama suatu sekolah.

Menurut W. Edward Deming, 80% masalah mutu disebabkan oleh manajemen dan sisanya 20% disebabkan oleh sumber daya manusia.⁴

Rendahnya mutu pendidikan yang disebabkan oleh sistem manajemen erat kaitannya dengan peranan kepala sekolah sebagai pemimpin yang menjalankan

³ Yogi Irfan Rosyadi dan Pardjono, Peran Kepala Sekolah Sebagai Manajer dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SMP 1 Cilawu Garut, Jurnal Akutabilitas Manajemen Pendidikan, No. 1, Vol. 3, 2019, h. 129-130.

⁴ Caswita, Manajemen Evaluasi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam, (Sleman: Deepublish, 2021), h. 46.

tugas dan tanggung jawabnya sebagai manajer.

Realitanya masih terdapat kepala sekolah yang kurang profesional menjalankan profesinya sebagai pemimpin pendidikan, kurang maksimal dalam menjalankan tugasnya sebagai pemimpin, belum mampu menentukan visi, misi, dan tujuan yang jelas, kurang matang dalam perencanaan, belum memiliki strategis yang pas untuk meningkatkan mutu, dan yang lebih mengawatirkan lagi pemimpin yang minim pengetahuan, kemampuan dan kepribadian, serta banyak faktor penghambat lainnya untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang mengimplikasikan rendahnya produktivitas kerja kepala sekolah yang berimplikasi juga pada mutu (*input*, proses, dan *output*).⁵

SMP Muhammadiyah 3 Depok merupakan salah satu sekolah yang terletak di Jl. Rajawali No.10 Demangan Baru, Yogyakarta. Sekolah ini terakreditasi A. Meskipun Sekolah tersebut sudah terakreditasi A, namun pada penelitian yang peneliti lakukan pada bulan Januari 2024 ada beberapa permasalahan yang terdapat di SMP Muhammadiyah 3 Depok ini, seperti kurangnya kemampuan di SMP Muhammadiyah 3 Depok dalam memenuhi ekspektasi pelanggan atau masyarakat, terlihat dari ketidaksiapan guru dalam mengajar dan materi yang diajarkan, fasilitas pembelajaran tidak digunakan dengan maksimal karena kurangnya pengetahuan terhadap teknologi, kurangnya kemampuan manajerial kepala sekolah dalam melaksanakan mutu layanan, terlihat dari perencanaan program, mutu layanan yang belum optimal secara *tangible* dan *reliability*, kurangnya fasilitas pelayanan pendidikan yang

⁵ Mohamad Juliantoro. Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan, *Jurnal al-Hikmah*, No. 2, Vol. 5. 2017. h. 33.

bagus untuk menunjang pembelajaran dan ekstrakurikuler, terlihat dari proses pembelajaran dan peralatan kurang difungsikan dengan semestinya.⁶ Berdasarkan beberapa masalah tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Peran Kepala Sekolah Sebagai Manajer dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok?
2. Bagaimana evaluasi implementasi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok.

⁶ Ary Gunawan, Dkk, *Evaluasi Diri Sekolah SMP Muhammadiyah 3 Depok Tahun Pelajaran 2022/2023*, Yogyakarta: SMP Muhammadiyah 3 Depok, 2023.

- b. Untuk mengetahui evaluasi implementasi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok.

2. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, diantaranya sebagai berikut:

1) Secara Teoritis

- a. Menjadi sumbangsih pemikiran mengenai peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan, serta menjadi bahan kajian untuk penelitian selanjutnya sehingga dapat dikembangkan lagi.

2) Secara Praktis

- a. Bagi SMP Muhammadiyah 3 Depok
Memberikan kontribusi keilmuan secara konstruktif bagi SMP Muhammadiyah 3 Depok mengenai peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan.
- b. Bagi Pembaca
Memberikan informasi mengenai peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan.
- c. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sarana bagi peneliti untuk menambah pengetahuan dan pemahaman tentang peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan sehingga saat menjadi praktisi tenaga kependidikan tidak tertinggal dengan perkembangan yang terjadi di dunia kerja.

D. Kajian Pustaka

Penelitian mengenai peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan yang dilakukan oleh peneliti memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu, diantaranya: (1) perbedaan lokasi penelitian; (2) perbedaan variabel yang memengaruhi peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan; (3) adanya perbedaan hasil penelitian; (4) pengembangan teori pada hasil penelitian tersebut.

Berdasarkan hasil literatur yang telah diperoleh, peneliti menemukan beberapa referensi yang memiliki kesinambungan dengan tema yang diangkat. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Nurasiah dan Wahira dengan judul “Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah di SMP Negeri 2 Alla Kabupaten Enrekang” tahun 2021. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa (a) Kepala sekolah menyusun perencanaan operasional sekolah meliputi penyusunan RKAS, RKS, dan RKT berdasarkan evaluasi diri sekolah dan raport mutu. (b) Kepala sekolah mengelola dan mengembangkan sekolah menuju organisasi pembelajaran yang efektif meliputi memberikan motivasi, bimbingan kepada guru, melakukan supervisi, dan pengarahan dalam

pemanfaatan fasilitas pembelajaran di kelas. (c) Kepala sekolah menciptakan budaya dan iklim sekolah yang kondusif dan inovatif dengan menerapkan sistem kekeluargaan kepada seluruh warga sekolah dan pemberian motivasi kepada tenaga pendidik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 13 Tahun 2007, khususnya yang terkait dengan kompetensi manajerial kepala sekolah secara keseluruhan di SMP Negeri 2 Alla Kabupaten Enrekang telah berjalan dengan baik.⁷

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Yossita Wisman, Dewi Ratna Juwita, dan Teresia Dessy Wardani yang berjudul “Implementasi Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah di SMP Negeri 1 Palangka Raya” tahun 2022. Hasil penelitian menunjukkan, (a) kepala sekolah dalam melakukan perencanaan sudah sesuai dengan konsep serta strategi perencanaan; (b) kepala sekolah sudah melakukan pengeorganisasi sekolah sudah sesuai dengan fungsi pengorganisasian yang meliputi penyusunan struktur organisasi pembagian kerja serta penempatan guru dan staf sesuai dengan bidang keahlian masing-masing; (c) kepala sekolah dalam melaksanakan fungsi pelaksanaan belum secara keseluruhan terlaksana dengan baik.⁸

Ketiga, hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahira, Ismail Tolla, dkk dengan judul “Peningkatan Kompetensi Manajerial Bagi Kepala Sekolah SMA dan SLB di Sulawesi Barat” tahun 2022. Hasil penelitian ini menunjukkan

⁷ Nurasih, Wahira. Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah di SMP Negeri 2 Alla Kabupaten Enrekang. *Jurnal Administrasi, Kebijakan dan Kepemimpinan Pendidikan*, 2 (1), 2021, 70-80. <http://ojs.unm.ac.id/JAK2P/>.

⁸ Yossita Wisman, Dewi Ratna Juwita, dan Teresia Dessy Wardani. Implementasi Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah di SMP Negeri 1 Palangka Raya. *Jurnal Ilmiah Kanderang Tingang*, Volume 13, Nomor 2, Juli - Desember 2022. <https://doi.org/10.37304/jikt.v13i2.160>.

bahwa kepala sekolah SMA dan SLB dapat memahami materi yang diberikan secara baik sehingga membantu kepala sekolah dalam memahami standar kompetensi manajerial kepala sekolah, yang menjadi tugas dan tanggung jawab kepala sekolah. Peserta pelatihan adalah kepala sekolah di Provinsi Sulawesi Barat khususnya Mamuju yang berjumlah 20 orang. Diharapkan kepala sekolah dapat mengerti dan memahami materi yang telah diberikan pada kegiatan ini, karena materi ini dilengkapi dengan latihan pemahaman kompetensi manajerial, sehingga kendala kepala sekolah, bisa teratasi. Untuk meningkatkan kompetensi kepala sekolah SMA dan SLB, diharapkan pelatihan ini dilakukan untuk semua kepala sekolah SMA dan SLB, sehingga bisa menjalankan kompetensi tersebut dengan baik dan meningkatkan kemampuan. Namun masih banyak kepala sekolah yang belum memahami substansi pelaksanaan kompetensi manajerial yang sebenarnya dan masih kurang mendapatkan pada pelatihan sebelumnya. Kendala selama pelatihan berupa keterbatasan sosialisasi bagi kepala sekolah dalam memahami kompetensi kewirausahaan khususnya pada pelaksanaan kompetensi tersebut.⁹

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Teguh Triwiyanto dengan judul “Perbaikan Perencanaan, Pengembangan & Pendayagunaan Sumber Daya Melalui Pengukuran Kinerja Manajerial Kepala Sekolah” tahun 2021. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengukuran tingkat ekonomis, efisiensi, dan keefektifan dapat dilakukan dengan membandingkan jumlah

⁹ Wahira, Ismail Tolla, dkk. Peningkatan Kompetensi Manajerial Bagi Kepala Sekolah SMA dan SLB di Sulawesi Barat. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, Volume 2 Issue 5, Oktober 2022, Pages 4993-5000. <http://bajangjournal.com/index.php/J-ABDI I>.

output yang dihasilkan dengan jumlah input yang digunakan, dan jika tidak menghilangkan persoalan-persoalan yang menghambat pengukuran kinerja manajerial kepala sekolah maka akan sulit dilakukan.¹⁰

Kelima, penelitian yang dilakukan Amri Muhammadong dengan judul “Pelaksanaan Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah Dasar Pada Kelompok Kerja Kepala Sekolah Gugus I Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar” tahun 2021. Hasil penelitian menunjukkan gambaran pelaksanaan kompetensi manajerial kepala sekolah dasar pada kelompok kerja kepala sekolah gugus I Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar secara umum sudah terlaksana dengan baik dikarenakan kepala sekolah memberikan wewenang kepada pelaksana dan memberikan kepercayaan penuh, membagi dan menggolongkan aktivitas yang dilaksanakan, terciptanya jalinan kerja yang harmonis antar para tenaga pendidik dan seluruh perangkat sekolah lainnya di sekolah, adanya motivasi dari kepala sekolah yang mendorong kepada para pelaksana dan seluruh jajaran untuk melaksanakan peningkatan mutu pembelajaran, terdapat adanya bimbingan ke arah pencapaian sasaran pembelajaran yang sudah ditetapkan sebelumnya, kepala sekolah senantiasa melakukan pengawasan langsung maupun pengawasan tidak langsung setiap satu bulan sekali diadakan musyawarah, kepala sekolah selalu menampilkan pribadinya memiliki visi/misi serta mampu berkomunikasi dan mengambil keputusan, kepala sekolah sering memberikan motivasi baik berupa fisik maupun psikis. Faktor-

¹⁰ Teguh Triwiyanto. Perbaikan Perencanaan, Pengembangan & Pendayagunaan Sumber Daya Melalui Pengukuran Kinerja Manajerial Kepala Sekolah. Jurnal UST Jogja, Volume 4 No. 1 Juni 2021. <http://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/mmp>.

faktor pendukung dalam pelaksanaan kompetensi manajerial kepala sekolah yaitu Lingkungan sekolah yang kondusif, Sarana dan prasarana yang memadai, Dukungan dari warga sekolah dalam memaksimalkan prestasi sekolah. Adapun faktor penghambat pelaksanaan kompetensi manajerial kepala sekolah yaitu terdapatnya sekolah yang dalam keterbatasan sarana dan prasarana sekolah, kurangnya pemahaman kepala sekolah dan guru akan juknis manajemen sekolah serta kurangnya inovasi dari tenaga kependidikan.¹¹

Keenam, Penelitian yang dilakukan Adi dengan judul “Implementasi Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah Kecamatan Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau” tahun 2019. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa (1) pelaksanaan kompetensi manajerial kepala sekolah di SMP Negeri 1 dan SMP Negeri 4 Kuala Kampar belum terlaksana dengan baik sesuai dengan 16 indikator standar kompetensi manajerial, (2) faktor penghambat: (a) kepala sekolah tidak memiliki standar kompetensi; (b) minimnya pengalaman kepala sekolah; (c) ketidakmampuan dalam menyusun perencanaan sekolah; (d) kurangnya koordinasi dan kerja sama; (e) kurangnya sarana dan prasarana sekolah; (f) kurangnya mengikuti pelatihan; dan (g) kurangnya pengawasan dari atasan.¹²

Ketujuh, Penelitian yang dilakukan Danang Sofwan dengan judul “Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah (SMK Al-Hikmah Kalirejo Lampung

¹¹ Amri Muhammadong. Pelaksanaan Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah Dasar Pada Kelompok Kerja Kepala Sekolah Gugus I Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar. Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar, 2021.

¹² Adi. Implementasi Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah Kecamatan Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau. Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan. Volume 4, No 1, April 2019 (1-16). <http://journal.uny.ac.id/index.php/jamp>.

Tengah)” tahun 2019. Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mendeskripsikan kompetensi manajerial kepala sekolah di SMK AL-Hikmah Kalirejo dengan menggunakan kompetensi manajerial menurut Permendiknas Nomor 13 tahun 2007 tentang Standar Kepala Sekolah/Madrasah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi manajerial kepala sekolah di SMK AL-Hikmah Kalirejo yakni: (1) menyusun perencanaan dalam berbagai tingkatan perencanaan, 2) pengembangan organisasi sekolah sesuai dengan kebutuhan, 3) kepemimpinan kepala sekolah dalam rangka pendayagunaan sumber daya sekolah secara optimal, dan 4) pengelolaan perubahan dan pengembangan sekolah menuju organisasi pembelajar yang efektif. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa kompetensi manajerial kepala sekolah di SMK AL-Hikmah Kalirejo sudah baik.¹³

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan secara konstruktif bagi sekolah dalam memenej perencanaan dan pendayagunaan sumber daya sekolah agar dapat menciptakan sekolah yang bermutu. Di samping kontribusi keilmuan kepada kepala sekolah, juga untuk memberikan wawasan keilmuan menejerial bagi kepala sekolah di sekolah lainnya dalam menciptakan sekolah yang bermutu.

E. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

¹³ Danang Sofwan. Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah (SMK Al-Hikmah Kalirejo Lampung Tengah. Program Pascasarjana Program Studi Administrasi Pendidikan, Universitas Lampung, Tesis, 2019.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan suatu rangkaian penelitian yang berupaya untuk memahami kejadian yang dialami oleh informan secara holistik (keseluruhan), dengan mendeskripsikan dalam bentuk kata per kata dan bahasa pada ranah alamiah serta memanfaatkan berbagai metode alamiah yang memiliki kesamaan dengan keadaan yang sebenarnya.¹⁴

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data mengenai kompetensi manajerial kepala sekolah dalam perencanaan dan pendayagunaan sumber daya sekolah. Secara intensif dan mendalam akan menggali informasi yang mengenai hal-hal yang berhubungan dengan tema yang diangkat secara kualitatif.

Pada penelitian kualitatif memiliki unsur-unsur yang meliputi latar belakang alamiah, manusia yang dinobatkan sebagai instrumen, adanya metode penelitian (kualitatif), analisis data secara induktif, teori dasar, data terurai secara deskriptif, proses sebagai prioritas dibandingkan hasil, terdapat *scope* (batasan masalah), adanya kriteria khusus pada keaslian data yang ditemukan, proposal bersifat tentatif (sementara) serta menyepakati hasil temuan.¹⁵

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi lapangan. Pendekatan ini memiliki makna suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan secara mendalam mengenai suatu program, mengamati adanya peristiwa dan aktivitas,

¹⁴ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 38th Ed (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018). h. 6

¹⁵ *Ibid.* h. 8-13

personalia merupakan tingkatan paling tinggi dibandingkan organisasi maupun lembaga yang bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan secara intensif mengenai peristiwa yang sesuai dengan tema yang diangkat serta fenomena tersebut merupakan suatu fakta yang aktual, sedang berlangsung, dan bukan sesuatu yang sudah berlalu.¹⁶

2. Sumber Data Penelitian

a. Sumber data primer

Sumber data primer dapat diperoleh secara langsung saat melakukan observasi dan wawancara.¹⁷ Sumber data primer terdiri dari Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah Bidang; Kurikulum, Kesiswaan, Sarana dan Prasarana, Humas, Guru, Staf, dan Peserta Didik.

b. Sumber data sekunder

Data yang diperoleh melalui sumber sekunder merupakan perolehan data secara tidak langsung dari seorang informan atau narasumber. Data sekunder yang dimaksud diperoleh melalui dokumentasi dan orang lain (di luar informan).¹⁸ Data sekunder dalam penelitian ini berupa data tulisan, seperti sejarah dan profil sekolah, data guru, sarana prasarana, prestasi sekolah, program kerja, kegiatan sekolah, dan dokumen lain yang ada hubungannya dengan hal yang diteliti.

¹⁶ Mudjia Rahardjo, "Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif: Konsep Dan Prosedurnya," 1 (Malang, 2018). h. 3

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. 2019. h. 308

¹⁸ *Ibid.* h. 309

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah SMP Muhammadiyah 3 Depok. Sekolah ini terletak di Jl. Rajawali No.10 Demangan Baru, Yogyakarta yang didirikan tahun 1981. Penelitian ini dilaksanakan pada 12 Januari – 20 Februari 2024. Peneliti melihat sekolah ini telah memperoleh berbagai prestasi dalam berbagai macam ajang lomba yang diikuti oleh peserta didik maupun guru mulai tingkat kota sampai internasional. Perkembangan sekolah ini sangat jelas terlihat dari gambaran profil sekolah yang terdapat dalam lampiran tesis ini. Dari gambaran profil sekolah dan dari hasil penelusuran peneliti, perkembangan SMP Muhammadiyah 3 Depok tersebut tidak lepas dari peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan sehingga mengalami kemajuan dan perkembangan dari tahun ke tahun.

Peneliti berfokus pada peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok dan evaluasi implementasi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok. Hal ini dikarenakan peran kepala sekolah dalam melaksanakan tugas manajerialnya, yaitu penyusunan program sekolah, pengorganisasian sekolah, mengoptimalkan sumber daya manusia, dan peningkatan mutu layanan. Peneliti ingin mengetahui bagaimana peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan.

Selain mengetahui peran kepala sekolah, peneliti juga ingin mengetahui evaluasi implementasi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Bagaimana cara kepala sekolah tetap menciptakan kondisi yang nyaman bagi para bawahannya. Kepala sekolah dituntut untuk mempunyai kemampuan kepemimpinan yang memadai agar mampu mengambil inisiatif dan prakarsa untuk meningkatkan mutu sekolah.

Peran kepala sekolah sebagai manajer ini sangat menarik untuk diteliti lebih mendalam, karena tidak semua kepala sekolah mampu melaksanakan tugas manajerial tersebut dengan baik maka peneliti sangat tertarik untuk meneliti lebih mendalam, bagaimana peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan sehingga menjadi sekolah yang bermutu.

4. Subjek Penelitian

Penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Adapun yang dimaksud dengan *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti. Dalam upaya memperoleh data dengan harapan mampu menampug data secara mendalam dari seluruh informan. Ketentuan informan dalam penelitian ini yaitu 3M

(mengetahui, memahami, mengalami).¹⁹ Subjek penelitian ini meliputi Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah Bidang; Kurikulum, Kesiswaan, Sarana dan Prasarana, Humas, Guru, Staf, dan Peserta Didik. Peneliti menganggap mereka adalah pihak yang berwenang dan mampu untuk menjadi narasumber sehingga peneliti bisa mendapatkan informasi berupa data yang nantinya akan diolah terkait tentang peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk menjelajahi dan melacak secara memadai terhadap realitas fenomena yang tengah distudi.²⁰

Maka dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik tersebut, yaitu:

a. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.²¹ Adapun kedudukan peneliti dalam penelitian ini tidak menggunakan observasi partisipan, tetapi hanya sebagai observer pasif, yaitu hanya bertindak sebagai pengumpul data, mencatat kegiatan yang

¹⁹ Rinduan Zein, *Olah Data Kualitatif in Handout Metodologi Penelitian*. Yogyakarta, 2020. <https://Elearning.Ncie.Or.Id/>. Diakses pada Tanggal 9 Oktober 2023, Pukul 20.15 WIB.

²⁰ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2019, h. 70-71.

²¹ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2019, h. 220.

sedang berjalan. Hal ini sesuai dengan pendapat Nana Syaodih, bahwa observasi pasif adalah peneliti hanya bertindak sebagai pengumpul data dan mencatat kegiatan yang sedang berjalan.²²

Dari observasi data yang ingin didapatkan adalah; struktur organisasi, keadaan guru, sarana dan prasarana, serta data-data yang mendukung lainnya. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok.

Tabel 1.1. Lembar Observasi Sarana dan Prasarana Sekolah

No	Aspek yang diamati	Keterangan	
		Ya	Tidak
1	Kelayakan dan kenyamanan Ruang Kelas di SMP Muh 3		
2	Kesesuaian Kebutuhan Ruang kelas		
3	Ketersediaan Laboratorium di SMP Muh 3		
4	Kelayakan dan kenyamanan Perpustakaan di SMP Muh 3		
5	Kelengkapan Media Pembelajaran di SMP Muh 3		
6	Kelayakan dan Kenyamanan Ruang Guru		
7	Kelayakan dan Kenyamanan Ruang Rapat		
8	Ketersediaan Aula		
9	Kelayakan Lapangan di SMP Muh 3		
10	Kartu perbaikan/perawatan barang-barang milik sekolah yang diisi dengan baik dan rapi		

Tabel 1.2. Lembar Observasi Kegiatan Kepala Sekolah Sebagai Manajer

No	Aspek yang diamati	Ada	Tidak Ada	Ket.
----	--------------------	-----	-----------	------

²² *Ibid.*, h. 152.

	Kelengkapan sarana telekomunikasi																		
	Rerata																		
2	Reliability/Kehandalan																		
	Kemampuan guru dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar																		
	Konsistensi terhadap visi dan misi																		
	Mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa																		
	Ketepatan waktu dalam KBM																		
	Rerata																		
3	Responsiveness/Ketanggapan																		
	Kesediaan personil sekolah untuk mendengar dan mengatasi keluhan siswa																		
	Jumlah																		
4	Assurance /Jaminan dan Keyakinan																		
	Kesesuaian layanan yang diberikan sekolah kepada siswa dengan informasi yang telah diterima oleh siswa																		
	Jumlah																		
5	Empathy /Empati																		
	Menghayati masalah-masalah atau kebutuhan yang tersirat dari peserta didik																		
	Jumlah																		

b. Wawancara mendalam (*indepth interview*)

Wawancara merupakan proses tanya jawab atau diskusi lisan antara pewawancara dan orang yang diwawancara untuk mendapatkan

informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.²³ Peneliti melalui instrumen wawancara yang telah dibuat melakukan wawancara dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada pihak terkait terhadap penelitian yang telah dilakukan. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa pihak antara lain Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah Bidang; Kurikulum, Kesiswaan, Sarana dan Prasarana, Humas, Guru, Staf, dan Peserta Didik. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan data dan juga mengetahui peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok, serta evaluasi implementasi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok. Berikut ini adalah kisi-kisi wawancara dan instrumen pertanyaan yang peneliti gunakan dalam melakukan penelitian, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.4. Kisi-kisi Wawancara

No	Indikator	Sub Indikator	Sumber Data
1	Menyusun program sekolah	Program jangka panjang (lebih dari lima tahun)	Kepala Sekolah
		Program jangka menengah (tiga sampai lima tahun)	
		Program jangka pendek satu tahun (program tahunan)	
		Rencana anggaran pendapatan belanja sekolah (RAPBS) dan Anggaran Biaya Sekolah (ABS)	

²³ Eko Puro Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrument Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019), hlm. 40.

2	Mengorganisasi sekolah	<p>Merumuskan tujuan organisasi</p> <p>Mengelompokkan pekerjaan-pekerjaan kompleks menjadi unit-unit pekerjaan serumpun dengan penentuan biro-biro, bagian, atau sebagian.</p> <p>Merumuskan wewenang dan tanggung jawab serta beban tugas masing-masing pejabat pada setiap unit</p> <p>Menentukan jalur komunikasi, wewenang dan tanggung jawab serta aliran kerja yang menjamin terciptanya koordinasi yang efektif</p> <p>Menyusun staff (<i>staffing</i>).</p>	Kepala Sekolah
3	Menggerakkan staf (pendidik dan tenaga kependidikan)	<p>Pemberian arahan secara dinamis</p> <p>Pengkoordinasian tenaga kependidikan dalam pelaksanaan tugas</p> <p>Pemberian kebebasan berpikir, mengeluarkan gagasan, atau pendapat</p> <p>Penghargaan terhadap prestasi kerja</p> <p>Melakukan kontrol secara kontinyu terhadap pelaksanaan kebijakan</p> <p>Memotivasi bawahan baik secara formal maupun non formal</p>	Kepala Sekolah, Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan
4	Mengoptimalkan sumber daya manusia	<p>Pembagian tugas setiap pendidik dan tenaga kependidikan sesuai kemampuan dan latar belakang pendidikan</p> <p>Pemanfaatan keahlian yang dimiliki oleh setiap pendidik dan tenaga kependidikan</p>	Kepala Sekolah, Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan

		Fungsionalisasi semua sarana prasarana yang ada di sekolah	
		Kartu perbaikan atau perawatan barang-barang milik sekolah yang diisi dengan baik dan rapi	
		Catatan kinerja tiap unit kerja, guru, dan karyawan yang dianalisis	
		Program MGMP, rapat kerja, lokakarya, seminar dan pelatihan para pendidik dan tenaga kependidikan	
5	Peningkatan Mutu layanan	Peran Kepala Sekolah sebagai Manajer dalam peningkatan mutu layanan	Kepala Sekolah, Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Peserta Didik.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan setiap bahan yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan penyidik. Dokumentasi berupa informasi dari catatan penting baik dari lembaga atau perorangan.

Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang atau organisasi. Teknik dokumentasi adalah sistematis atas catatan-catatan atau dokumen-dokumen sebagai sumber data, bisa kalimat tertulis, tercetak, grafik, gambar, lukisan, foto dan benda lain yang bersifat verbal.²⁴

Teknik dokumentasi digunakan peneliti untuk mendapatkan data terkait program kerja tahunan sekolah dan foto KBM, foto kegiatan

²⁴ Eko Puro Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrument Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019), hlm. 40.

ekstrakurikuler, foto wawancara dengan kepala sekolah, guru, peserta didik, dan dokumen lain yang mendukung peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok. Berikut ini adalah tabel *checklist* dokumentasi yang peneliti gunakan dalam melakukan penelitian, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.5. Tabel Cocok (*Checklist*) Dokumentasi

No	Dokumen	Ada	Tidak Ada	Keterangan
1	Sejarah dan profil SMP Muh 3			
2	Visi dan Misi SMP Muh 3			
3	Struktur organisasi SMP Muh 3			
4	Profil Kepala Sekolah SMP Muh 3			
5	Dokumen Tugas Kepala Sekolah SMP Muh 3			
6	Jumlah Tenaga Pendidik SMP Muh 3			
7	Jumlah Tenaga Kependidikan SMP Muh 3			
8	Profil Tenaga Pendidik SMP Muh 3			
9	Profil Tenaga Kependidikan SMP Muh 3			
10	Jumlah Peserta Didik SMP Muh 3			
11	Data Peserta Didik SMP Muh 3			
12	Ruang Kepala Sekolah SMP Muh 3			
13	Ruang Guru SMP Muh 3			
14	Ruang Staf Tata Usaha SMP Muh 3			
15	Dokumen Akreditasi Sekolah SMP Muh 3			

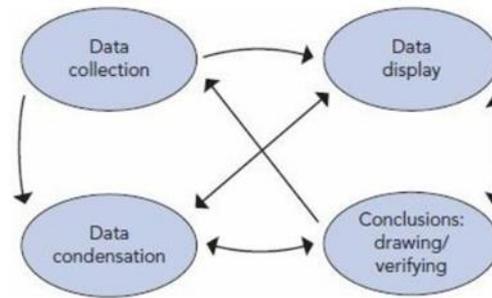
16	Dokumen Program Kerja SMP Muh 3			
17	Data Sarana dan Prasarana SMP Muh 3			
18	Dokumen prestasi sekolah SMP Muh 3			

6. Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sampai data yang diperoleh sudah jenuh atau tidak ditemukan data baru. Kegiatan analisis data sudah dimulai sejak peneliti mengambil data sampai data penelitian selesai dikumpulkan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis data model Miles dan Huberman dimana dalam analisis ini menggunakan beberapa langkah diantaranya pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*).²⁵

Pada penelitian kualitatif proses analisis data selalu berlangsung dalam bentuk siklus sebagai usaha verifikasi data untuk menarik kesimpulan. Penelitian dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan maka dalam menganalisis data penelitian ini menggunakan analisis model interaktif. Untuk memperjelas model analisis interaktif dapat digambarkan dengan skema sebagai berikut:

²⁵ Miles. Matthew B., and Huberman A. Michael, (2024), *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Baru*, Ed. Tjetjep Rohendi dan Mulyarto, (Jakarta: Universitas Indonesia Press).



Gambar 1. Proses Analisis Data (*interactive model*) Miles dan Huberman²⁶

a. Pengumpulan Data

Peneliti mengumpulkan data yang diperlukan melalui tahapan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

b. Kondensasi Data

Miles dan Huberman menjelaskan bahwa dalam kondensasi data merujuk kepada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkrip dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1) Pemilihan (*Selecting*)

Menurut Miles dan Huberman peneliti harus bertindak selektif, yaitu menentukan dimensi-dimensi mana yang lebih penting, hubungan-hubungan mana yang mungkin lebih bermakna, dan sebagai konsekuensinya, informasi apa yang dapat dikumpulkan dan dianalisis.

2) Pengerucutan (*Focusing*)

Miles dan Huberman menyatakan bahwa memfokuskan data

²⁶ *Ibid*, h. 247.

merupakan bentuk pra-analisis. Pada tahap ini, peneliti memfokuskan data yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian. Tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap seleksi data. Peneliti hanya membatasi data yang berdasarkan dari rumusan masalah.

3) Peringkasan (*Abstracting*)

Tahap membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya. Pada tahap ini, data yang telah terkumpul dievaluasi khususnya yang berkaitan dengan kualitas dan cukupan data.

4) Penyederhanaan dan Transformasi (*Data Simplifying dan Transforming*)

Data dalam penelitian ini selanjutnya disederhanakan dan ditransformasikan dalam berbagai cara yakni melalui seleksi yang ketat melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan data dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Setelah mendapatkan data yang diperoleh, peneliti melakukan analisis data dengan cara merangkum, memilih hal yang pokok dan memfokuskan kepada hal-hal yang penting sehingga peneliti mendapatkan gambaran terhadap data yang telah diperoleh.

c. Penyajian Data

Peneliti menyajikan data yang berkaitan dengan peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Data disajikan dalam bentuk deskriptif analitis dengan sederhana sehingga

dapat dipahami dengan mudah.

d. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi Data

Merupakan tahap akhir yang peneliti gunakan untuk menyimpulkan hasil dari penelitian yang dilakukan. Kesimpulan berisi rumusan masalah yang telah dijawab, kemudian dibuat secara ringkas dan padat.

7. Uji Keabsahan Data

Tahap terakhir dalam metode penelitian adalah memastikan validitas dan keabsahan data maka peneliti melakukan triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan atau membandingkan antara satu sumber atau teknik dengan sumber dan teknik yang lain.²⁷ Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber dan teknik. Triangulasi sumber digunakan untuk memeriksa data yang telah didapatkan melalui sumber, yaitu berdasarkan hasil wawancara dengan pihak terkait di antaranya kepala sekolah, wakil kepala sekolah bidang; kurikulum, kesiswaan, sarana dan prasarana, humas, guru, staf, dan peserta didik. Hal ini dilakukan dengan cara menanyakan kebenaran data tertentu atau melakukan konfirmasi antar sumber yang satu dengan sumber yang lain di SMP Muhammadiyah 3 Depok. Sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan cara membandingkan data atau informasi yang dikumpulkan dari observasi, kemudian dibandingkan dengan data dari wawancara dan dokumentasi terkait peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok.

²⁷ *Ibid*, 330.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penelitian ini akan disusun dalam lima bab yang dimaksudkan untuk mendeskripsikan tentang “Peran Kepala Sekolah Sebagai Manajer dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok” sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN: Pada bagian ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN TEORI: Bab ini membahas tentang kajian teori yang digunakan sebagai gagasan ilmiah yang menguatkan terkait penelitian yang dilakukan yakni tentang kepala sekolah sebagai manajer dan mutu layanan pendidikan.

BAB III GAMBARAN UMUM: Bab ini membahas tentang hal-hal yang berkaitan dengan gambaran umum penelitian ini terdiri dari lokasi, sejarah, visi, misi, struktur lembaga, data tenaga pendidik, data siswa dan keadaan sarana dan prasarana pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN: Bab ini berisikan tentang hasil penelitian dan analisis hasil serta menjawab rumusan masalah yang telah dirancang mengenai peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok dan evaluasi implementasi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok.

BAB V PENUTUP: Berisi simpulan dari seluruh pembahasan yang telah

dijelaskan dan saran untuk sekolah, pembaca, dan peneliti selanjutnya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di SMP Muhammadiyah 3 Depok dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan kepala sekolah telah menjalankan beberapa peran dan tugasnya, temuan sebagai berikut:

1. Kepala Sekolah SMP Muhammadiyah 3 Depok sebagai manajer sudah melakukan perannya dengan baik tercermin dari beliau melakukan penyusunan program sudah terstruktur dan berjalan dengan baik hanya saja masih belum maksimal dalam memilah program yang mengedepankan dimensi *Tangible*, dan *Reliability* artinya yang menunjang adanya teknologi terbaru dalam sistem sekolah dan menunjang adanya peningkatan kemampuan *skill* para pendidik dan tenaga kependidikan. Kedua, Pelaksanaan pengorganisasian sekolah sudah berlangsung dengan baik, akan tetapi belum optimal karena alokasi tugas masih tidak sesuai dengan keahlian SDM sehingga menghambat penyelesaian tugas. Ketiga, Dalam Menggerakkan staf pendidik dan tenaga kependidikan kepala sekolah sangat kreatif dalam memberi penghargaan dan tegas dalam memberi teguran, tetapi kurang teliti terhadap kebutuhan staf. Keempat, proses mengoptimalkan sumber daya sekolah sudah baik, terbukti dengan memanfaatkan keahlian SDM dan fungsionalisasi sarana dan prasarana namun belum optimal karena kurangnya program penunjang *skill* guru dan staf oleh sekolah.

2. Evaluasi peran kepala sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Depok berupa rapat mingguan, rapat bulanan, rapat akhir semester, pengecekan daftar hadir guru dan pegawai, pengecekan terhadap tugas pokok seperti rencana pembelajaran, pengecekan ke dalam kelas-kelas saat berlangsungnya kegiatan belajar mengajar yang disupervisi langsung oleh kepala sekolah.

B. Saran

Berdasarkan paparan kesimpulan di atas, maka peneliti menuliskan beberapa saran, semoga bermanfaat untuk perbaikan di masa yang akan datang, khususnya untuk peran manajer dan mutu layanan sekolah, sebagai berikut:

1. Kepala Sekolah agar selalu mendukung dan berani berinovasi untuk meningkatkan kualitas sekolah khususnya dalam peningkatan potensi guru dan staf, serta memenuhi sarana dan prasarana untuk menunjang peningkatan mutu layanan.
2. Guru dan staf lebih mengoptimalkan strategi program yang sudah berjalan, dan mengajukan sistem yang mempermudah pekerjaan agar pelayanan lebih mudah dan cepat.

C. Kata Penutup

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti sehingga bisa menyelesaikan penelitian ini. Peneliti juga berterima kasih kepada pihak-pihak yang bersangkutan dengan penelitian ini. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi dunia pendidikan dan dapat digunakan sebagai rujukan untuk penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi. (2019). Implementasi Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah Kecamatan Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*. Volume 4, No 1, April (1-16).
<http://journal.uny.ac.id/index.php/jamp>.
- Ananda, Rusdy. (2018). *Profesi Pendidik dan tenaga Kependidikan (Telaah Terhadap Pendidik dan Tenaga Kependidikan)*. Medan: LPPI.
- Amri Muhammadong. (2021). *Pelaksanaan Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah Dasar Pada Kelompok Kerja Kepala Sekolah Gugus I Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar*. Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar.
- Andang. (2021). *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah, Konsep, Strategi, dan Inovasi Menuju Sekolah Efektif*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Arifin, Zainal, Irwanto. *Manajer Risiko: Peran Kepala MTs N 1 Kota Yogyakarta dalam Pembelajaran Daring Masa Pandemi Covid-19*, *Tadbir: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, Vol. 4. No. 2, November 2020,
<http://journal.iaincurup.ac.id/index.php/JSMPI/index>.
- Arifin, Zainal. (2019). *Evaluais pembelajaran, prinsip, teknik, dan prosedur*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ariga, Reni Asmara. (2020). *Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan dalam Keperawatan*. Sleman: CV Budi Utama.

- Bambang, Wiyono. (2020). Produk- Produk Jasa Pendidikan, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam. Vol. 3, No. 2.
- Bertocci I. David, *Leadership in Organizations: There is a Difference Between Leaders and Managers* (Amerika Serikat: University Press of America, 2009), h. 71.
- Burhan, Bungin. (2019). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, h. 70-71.
- C, Lovelock dan L, Wright. (2017). *Principle Of Service Marketing And Management*. New jersey ; prentice hall inc.
- Caswita. (2021). *Manajemen Evaluasi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*, Sleman: Deepublish.
- Charles, Hoy., et al. (2016). *Improving Quality In Education*. London; Falmer Press.
- Danang, Sofwan. (2019). *Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah (SMK Al-Hikmah Kalirejo Lampung Tengah. Program Pascasarjana Program Studi Administrasi Pendidikan, Universitas Lampung, Tesis*.
- Daryono. (2020). *Menuju manajemen Berbasis Sekolah*. Pasuruan: Lembaga Academic & Research Institute.
- Edward, Sallis. (2018). *Total Quality Management in Education*. London; Kogan Page Ltd.

- F., Shah T. (2015). *Service Quality and Customer Satisfaction in Higher Education in Pakistan*, *Journal of quality and Technology Magement*, Vol. IX.
- Firmansyah, Hamdan., Dkk. (2022). *Pelayanan Publik di Era tatanan Normal Baru*. Bandung; Media Sains Indonesia.
- Hasanah, Uswatun. (2018). *Kepemimpinan Transformasional dalam Manajemen Pendidikan Islam*. Surabaya: CV Jakad publishing.
- Juliantoro, Mohamad. (2017). *Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*, *Jurnal al-Hikmah* vol. 5 no. 2 Oktober.
- Kaharuddin. (2021). *Kepemimpinan Kepala Sekolah (Konsep dan Strategis dalam Peningkatan Mutu Pendidikan)*, Bima; Pustaka Pencerah.
- Kementrian Pendidikan Nasional. (2003). *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI, Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, Jakarta.
- Kotler. (2019). *Marketing Manajemen 10Th edition*. Upper Saddle River: Prentice Hall. Inc.
- Lahaji dan Yusuf, Habibi. (2020). *Pokoknya Manajemen Pembiayaan*. Tulung Agung: Cahaya Abadi.
- Lexy, J Moleong. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 38th Ed (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya). Hlm. 6.
- Machali dan Hidayat. (2018). *The Hand Book of Education Management*, Jakarta:

Kencana Prenadamedia Group.

Mardapi, Djemari. (2021). "Pengukuran, Penilaian, dan Evaluasi Pendidikan"
(Yogyakarta, Nuha Medika), hlm 7.

Marhawati, Besse. (2018). Pengantar Pengawasan Pendidikan. Sleman;
Deepublish.

Marmoah, Sri. (2016). Administrasi dan Supervisi Pendidikan. Sleman:
Deepublish.

Miftah, Mohammad., Dkk. (2021). Sistem Informasi Manajemen Pendidikan,
Purwokerto: CV. Zt Corpora.

Miles. Matthew B., and Huberman A. Michael. (1992). *Analisis Data Kualitatif:
Buku Sumber Tentang Metode Baru*, Ed. Tjetjep Rohendi dan Mulyarto,
(Jakarta: Universitas Indonesia Press).

Mudjia, Rahardjo. (2018). "Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif: Konsep Dan
Prosedurnya," 1 (Malang). h. 3.

Mulyasa. (2019). Manajemen Berbasis Sekolah Konsep, Strategi, dan Implementasi.
Bandung: Rosda.

Naibaho, Tutiarny, Dkk. (2021). Manajemen Mutu Pendidikan, Bandung: CV
Media Sains Indonesia.

Nana, Syaodih Sukmadinata. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: PT.

Remaja Rosdakarya, h. 220.

Nasib., Dkk. (2021). Konsep Kualitas Pelayanan. Harga, dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. Surabaya: Global aksara Press.

Noer, Salman M. (2022). Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Muhammadiyah, Sumatera Barat: CV Azka Pustaka.

Nugroho, Agung., Dkk. (2022). Manajemen Mutu Terpadu untuk Pendidikan. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis.

Nuning Nurna, Dewi. (2021). Penghantar Manajemen, Surabaya, Scopindo Media Pustaka.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI. (2007). Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Standar Kepala Sekolah/Madrasah, h. 5.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2018). Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pemenuhan Beban Kerja Guru, Kepala Sekolah, dan Pengawas Sekolah pasal 9 ayat 1.

Purnama, Basuki Jaka. (2019). Optimalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Upaya Peningkatan Mutu Sekolah, Jurnal manajemen pendidikan. No. 2 Vol. 12, Oktober.

Rorimpandey, Widdy H. F. (2020). Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Guru Sekolah Dasar. Malang: Ahlimedia Press.

Rosyadi, Yogi Irfan dan Pardjono. (2019). Peran Kepala Sekolah Sebagai Manajer Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Smp 1 Cilawu Garut Jurnal Akutabilitas Manajemen Pendidikan, Volume 3, No. 1, April.

Ruky, Achmad S. (2022). Sukses Sebagai manajer Profesional Tanpa Gelar MM atau MBA. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Rulitawati., Dkk. (2020). Model Pengelolaan Kinerja Guru SMA Muhammadiyah, Palembang: Tunas Gemilang Press.

Sein, Min., dan CC, Khoon. (2018). Demographic Factors in the evaluation of Service Quality in Higher Education; internastional students“ Perspective, International Riview of Management and Business Research. Vol. 2.

Suarsana, Yoman. (2020). Menjadi Sosok Kepala Sekolah Inspiratif (Prasyarat, Konsep, Teknik, Implementasinya). DKI Jakarta; Guepedia.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* hlm. 308.

Supriyadi, Edy. (2020). Pengembangan model evaluasi untuk meningkatkan mutu pendidikan teknik elektro. Jurnal Edukasi Elektro. Vol 1. No 1. Mei.

Teguh, Triwiyanto. (2021). Perbaikan Perencanaan, Pengembangan & Pendayagunaan Sumber Daya Melalui Pengukuran Kinerja Manajerial Kepala Sekolah. Jurnal UST Jogja, Volume 4 No. 1 Juni <http://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/mmp>.

- Tumanggor, Amiruddin., Dkk. (2021). *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: K-Media.
- Undang-Undang R.I. (2013). Nomor 20 Tahun 2003 Tentang SISDIKNAS, h. 3.
- Wahira, Nurasiah. Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah di SMP Negeri 2 Alla Kabupaten Enrekang. *Jurnal Administrasi, Kebijakan dan Kepemimpinan Pendidikan*, 2 (1), 2021, 70-80. <http://ojs.unm.ac.id/JAK2P/>.
- Widoyoko. Eko Puro. (2019). *Teknik Penyusunan Instrument Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).
- Wisman, Yossita. Dewi Ratna Juwita, dan Teresia Dessy Wardani. Implementasi Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah di SMP Negeri 1 Palangka Raya. *Jurnal Ilmiah Kanderang Tingang*, Volume 13, Nomor 2, Juli - Desember 2022. <https://doi.org/10.37304/jikt.v13i2.160>.
- Yustini, Tien dan Yuliza. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Analisis Kajian di Masa Pandemi Covid-19)*. Malang: Literasi Nusantara abadi.
- Zainal, Veithzal Rival., Dkk. (2020). *Islamic Quality Education Management*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Zein, Rinduan. (2020). *Olah Data Kualitatif in Handout Metodologi Penelitian*. Yogyakarta. <https://Elearning.Ncie.Or.Id/>. Diakses pada Tanggal 9 Oktober 2023, Pukul 20.15 WIB.