

**MANAJEMEN KEPALA SEKOLAH DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK
PESERTA DIDIK DI SMA NEGERI 4 PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Manajemen Pendidikan
Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh

INDRIANI FATMASARI

180206 0097

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

2022

**MANAJEMEN KEPALA SEKOLAH DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK
PESERTA DIDIK DI SMA NEGERI 4 PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd). pada Program Studi Manajemen Pendidikan
Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh

INDRIANI FATMASARI
180206 0097

Pembimbing:

- 1. Dr. H. Alauddin, M.A.**
- 2. Nur Rahmah, S.Pd. i. M.Pd.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2022**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indriani Fatmasarin

Nim : 18 0206 0097

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

- A. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri,
- B. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administrasi atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 26 Mei 2022

Yang membuat pernyataan,



Indriani Fatmasari

NIM. 18 0206 0097

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul Manajemen Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik Peserta Didik Di SMA Negeri 4 Palopo yang ditulis oleh Indriani Fatmasari Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 18 0206 0097, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Senin tanggal 21 November 2023 telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.).

Palopo, 21 nov2022

TIM PENGUJI

1. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. Ketua sidang ()
2. Dr. Hilal Mahmud, M.M. Penguji I ()
3. Alimuddin, S. Ud., M. Pd.I. Penguji II ()
4. Dr. H. Alauddin , M.A. Pembimbing I ()
5. Nur Rahmah, S.Pd.I., M.Pd. Pembimbing II ()

Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Ketua Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Nurdin K, M.Pd.
NIP. 19681231 199903 1 014



Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd.
NIP. 19690615 200604 2 004

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugrahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir batin, sehinga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Manajemen Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik Peserta Didik Di SMA Negeri 4 Palopo. Setelah melalui proses yang panjang.

Salawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. Kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd) pada institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penelitian skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keiklasan, kepada.

1. Prof. Dr. Abdul Pirol M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, Wakil Rektor I Dr. H. Muammar Arafat, M.H. Wakil Rektor II Dr. Ahmad Syarif Iskandar, S.E, M.M, dan Wakil Rektor III Dr. Muhaemin, M.A.
2. Dr. Nurdin K, M.Pd. Selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo beserta wakil Dekan I Dr. Munir Yusuf, S.Ag., M.Pd. Wakil

Dekan II Dr. Hj. A. Riawarda, M.Ag, dan Wakil Dekan III Dra. Hj. Nursyamsi, M.Pd.I.

3. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di IAIN Palopo beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi.
4. Dr. H Alauddin, M.A. selaku pembimbing I, Nur Rahma, S.Pd. M,Pd. Selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Dr. Hilal Mahmud, M.M. dan Alimuddin, S.Ud., M.Pd.I. selaku penguji I dan penguji II yang telah banyak memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. selaku Dosen Penasehat Akademik.
7. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Madehang, S.Ag., M.Pd. selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan Karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literature yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
9. Drs. H. Esman Kepala Sekolah SMA Negeri 4 Palopo, beserta Guru-guru dan Staf, yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian ini.
10. Siswa siswi SMA Negeri 4 Palopo yang telah bekerja sama dengan penulis dalam proses penyelesaian penelitian ini.

11. Terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta ayahanda Ahmad Jhani dan ibu Siti Servia, yang telah tulus dan ikhlas memberikan cinta dan kasih sayang, perhatian, doa serta dukungan moral dan material yang diberikan selama ini. Terimakasih karena telah meluangkan segenap waktunya untuk mengasuh, membimbing, mendidik, serta senantiasa mengiringi perjalanan hidup peneliti dengan alunan doa tiada henti agar kelak peneliti bisa mewujudkan segala mimpi-mimpi. Dan juga kepada saudara-saudari peneliti.

12. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo angkatan 2018 (khususnya yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt.

Amin.

Palopo, 27 Mei 2022

Penulis: Indriani Fatmasari

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah mengalih aksarakan suatu tulisan ke dalam aksara lain. Misalnya, dari aksara Arab ke aksara Latin.

Berikut ini adalah Surat keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 Tahun 1987 - Nomor: 0543 b/u/1997 tentang Transliterasi Arab-Latin yang peneliti gunakan dalam penulisan skripsi ini.

1. Konsonan

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat dibawah ini:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ş	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	Ş	Es dengan titik di bawah
ض	Dad	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ta	Ṭ	Te dengan titik di bawah

ظ	Za	Z	Zet dengan titik di bawah
ع	Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِيْ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اُوْ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*
 هَوْلَ : *hauła*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf transliterasinya zberupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ اِ ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
يِ	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
وُ	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*
 رَمَى : *rāmā*
 قِيلَ : *qīla*
 يَمُوتُ : *yamūtu*

4. Tāmarbūtah

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>ḍammah</i>	u	u

Transliterasi untuk *tā'marbūtah* ada dua, yaitu: *tā'* marbūtah

yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*
الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. *Syaddah* (*Tasydīd*)

Syaddah atau yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ـّ) dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*
نَجَّيْنَا : *najjainā*
الْحَقُّ : *al-haqq*
نُعَمُّ : *nu'ima*
عَدُوُّ : *'aduwwun*

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf

kasrah (ـِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadiī.

Contoh:

عَلِيٌّ : “Alī (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)

عَرَبِيٌّ : “Arabī (bukan A’rabiyy atau ‘Araby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma’rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalah* (bukan *az-zalzalah*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : ta'murūna
النَّوْعُ : al-nau'
شَيْءٌ : syai'un
أَمْرٌ : umirtu

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari al-Qur'ān), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslah

9. Lafz al-Jalālah

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai mudāf ilaih (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِاللَّهِ : billāh دِينُ اللَّهِ : dīnullāh

Adapun *tā'* marbūtah di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diterasliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (All Caps), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū(bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Wahid Muhammad (bukan: Rusyid, Abu al Walid Muhammad Ibnu)
Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT. = *Subhanahu WaTa'ala*

Saw. = *Sallallahu 'Alaihi Wasallam*

QS .../...: 4 = QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3:4

HR = Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUT	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR AYAT	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7
B. Landasan Teori	11
1. Pengertian Manajemen Kepala Sekolah	11
2. Pengertian Layanan Akademik Peserta Didik.....	27
C. Kerangka Pikir.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	39
B. Fokus Penelitian	40
C. Definisi Istilah.....	41
D. Data dan Sumber Data	41
E. Instrumen Penelitian.....	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	43
G. Keabsahan Data.....	44
H. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	46
A. Hasil Penelitian	46
B. Pembahasan	52
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA 70

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1 QS. Al-Baqarah/30:2.....	3
---	---



DAFTAR HADIS

Hadis 1 Hadis Tentang Kepemimpinan



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan penelitian terdahulu

Table 3.1 Fokus Penelitian

Tabel 4.1 keadaan sarana dan prasarana SMA Negeri 4 Palopo

Tabel 4.2 Nama-Nama Guru SMANegeri 4 Palopo

Tabel 4.3 Keadaan Siswa SMA Negeri 4 Palopo



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....23



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Gambaran Lokasi Penelitian
- Lampiran 2 instrumen wawancara
- Lampiran 3 Surat Izin Meneliti Dari Kesbang
- Lampiran 4 Surat Selesai Meneliti Dari Sekolah
- Lampiran 5 Dokumentasi



ABSTRAK

Indriani Fatmasari, 2022.“*Manajemen Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik Peserta Didik di SMA Negeri 4 Palopo*”, Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Alauddin dan Nur Rahma.

Skripsi ini membahas tentang manajemen kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik di SMA Negeri 4 Palopo. Penelitian ini bertujuan; untuk mengetahui manajemen kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik di SMA Negeri 4 Palopo; kualitas layanan akademik peserta didik di SMA Negeri 4 Palopo.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian ini terdiri dari Kepala Sekolah, Waka Kesiswaan, Tata Usaha, Guru, dan Peserta Didik. Teknik analisis yang digunakan yaitu menggunakan teknik editing, karena, pada penelitian ini data yang diperoleh akan dikumpulkan dan diketahui kebenarannya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : manajemen kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan akademik di SMA Negeri 4 Palopo dengan menerapkan fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan. Bentuk perencanaan dalam meningkatkan kualitas layanan akademik di SMA Negeri 4 Palopo ada dua yaitu dengan menyusun program-program, menyusun strategi. Pengorganisasian yang dilakukan kepala sekolah yaitu adanya penepatan kerja. Bentuk pelaksanaa yang dilakukan kepala sekolah yaitu memotivasi, mengarahkan. Dan adanya pengawasan yang dilakukan kepala sekolah yaitu melakukan supervisi. Kualitas layanan akademik peserta didik di SMA Negeri 4 Palopo, dengan membandingkan dua aspek, yaitu aspek *assurance* (memberikan kepuasan paling tinggi), aspek *reliability* (aspek yang memberikan kepuasan paling rendah kepada peserta didik).

Kata Kunci: Manajemen Kepala Sekolah, Kualitas Layanan Akademik Peserta Didik.

ABSTRACT

INDRIANI FATMASARI 2022. “Principal Manajemen in Improving the Quality of Academic Services for Students at SMA Negeri 4 Palopo “thesis of Islamic Education Management Study Program, Faculty of tarbiyah and Teacher Institute. Supervised by Alauddin and Nur Rahma.

This thesis discusses the principal Management in Improving the Quality of Student Academic Services at SMAN 4 Palopo. This study aims ti determine the princiapal’s management in services at SMAN 4 Palopo; the quality of student academic services at SMAN 4 Palopo.

This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques used are collection, interview, and documentation techniques. The subjects of this study consisted of principals, waka students, administration, teachers and students. The analytical technique used is using editing techniques because will be collected and the truth is know.

The results of this study indicate that; principal management in improving the quality of academic services at SMAN 4 Palopo by applying management functions, namely planning, organizing, implementing, supervising. There are forms of planning in improving the quality of academic services at SMAN 4 Palopo, namely by developing programs and developing strategies. The organization that is carried out by the principalis the work placement. The form of implementation carried out by principal is to motivate, irect. And there is supervision carried out by the principal, namwly evaluating and supervising. The quality of academic services of students at SMAN 4 Palopo by compraming two aspect, namely (providing the highest satisfaction). (lowest satisfaction).

Keywords: School Management, Quality of Student Academic Services

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu yang berpengaruh dalam perkembangan suatu lembaga pendidikan yaitu terdapat pada implementasi manajemen atau administrasi. Setiap lembaga pendidikan berupaya meningkatkan pendidikan yang berkualitas dengan memperbaiki manajemen khususnya manajemen kepala sekolah dalam mencapai pendidikan yang di harapkan.

Oleh karena itu sebagai kepala sekolah harus menjalankan kepemimpinannya secara efektif agar dapat mempengaruhi bawahannya untuk mencapai tujuan bersama. Dalam mempengaruhi bawahan, pemimpin harus berupaya sekuat mungkin agar dapat memberikan suasana yang nyaman bagi para bawahan dalam menjalankan tugasnya, sehingga para bawahan dapat menjalankan tugas dengan senang hati tanpa rasa terpaksa.¹

Dalam Alqur'an terkait dengan konsep pemimpin seperti firman Allah pada QS. Al- Baqarah (02): 30. Berikut:

مَنْ فِيهَا أَتَجْعَلُ قَالَوَا خَلِيفَةً الْأَرْضِ فِي جَاعِلٌ أَنِّي لِلْمَلِكَةِ رَبُّكَ قَالَ
وَإِذْ

¹ Dinding Nurdin, *Pengelolaan Pendidikan dari Teori Menuju Implementasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), 64.

مَا لَا أَعْلَمُ إِنِّي قَالُ لَكَ وَتُقَدِّسُ بِحَمْدِكَ نُسَبِّحُ وَنَحْنُ الدَّمَاءُ وَيَسْفِكُ
فِيهَا يُفْسِدُ
تَعْلَمُونَ

Terjemahnya:

“Ingatlah ketika Tuhan berfirman kepada para malaikat: “sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah dimuka bumi.” Mereka berkata: mengapa engkau hendak menjadikan (khalifa) di bumi itu engkau akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan dara, padahal kami senantiasa bertasbi dengan memuji engkau dan mensucikan engkau? “Tuhan berfirman sesungguhnya aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui.” (QS. Al Baqarah:30)

Khalifah yang dimaksud ayat di atas adalah pemimpin. Pemimpin harus bias mempengaruhi dan bawahannya agar tidak terjadi kerusuhan antara satu sama lain, pemimpin juga harus mengetahui setiap karakter bawahannya.

Seorang kepala sekolah adalah orang yang benar-benar seorang pemimpin, seorang yang harus memiliki kemampuan yang sangat menunjang dirinya untuk menjadi seorang pemimpin. Oleh sebab itu kualitas kepemimpinan kepala sekolah disignifikan sebagai kunci keberhasilan sekolah.²

Peningkatan pendidikan diarahkan kepada pengembangan serta peningkatan kualitas akademik peserta didik, guna memenuhi kebutuhan dan tantangan kehidupan dimasa depan. Melalui pendidikan kemampuan-kemampuan

² E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), 98.

peserta didik yang berbeda-beda diaktualisasikan secara optimal dengan aspek kepribadian dikembangkan secara sistematis.

Dalam upaya meningkatkan kualitas akademik peserta didik dalam pendidikan memegang peran penting terlebih lagi dimasa depan. Menyadari pentingnya peningkatan kualitas akademik peserta didik dalam menghadapi tantangan dimasa depan, pemerintah terus berusaha dalam mewujudkan amanat tersebut melalui pengembangan dan perbaikan dalam pendidikan dengan cara meningkatkan kualitas pembelajaran di sekolah. Dengan adanya peningkatan kualitas pembelajaran secara langsung memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas akademik peserta didik.

Namun perlu adanya kembali penyadaran tentang tanggung jawab sekolah atau lembaga pendidikan tersebut. Sekolah memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kualitas layanan anak didiknya. Sehingga perlu adanya kerjasama personil sekolah, tata kelolah yang baik berkaitan dengan tatanan sistem pembelajarannya maupun tata manajemennya. Oleh sebab itu maka sekolah wajib dikelola dengan manajemen kepala sekolah dan layanan akademik yang baik.

Manajemen kepala sekolah di SMA Negeri 4 Palopo sangat penting dilakukan untuk mengetahui berbagai hal dalam peserta didik, oleh karena itu yang perlu diperhatikan adalah mendata siswa secara menyeluruh tujuannya adalah supaya memudahkan sekolah dalam menyediakan kebutuhan dan sarana dan prasarana kelas. Selain itu dengan adanya manajemen kepala sekolah semua kegiatan berjalan dengan lancar seperti kegiatan manajemen pembelajaran, tenaga kependidikan,

sarana prasarana dan layanan lainya diarahkan kepada peserta didik untuk mendapatkan layanan yang bermutu.

Proses pendidikan yang berkualitas harus didukung oleh personalia seperti administrator, guru, konselor, dan tata usaha yang bermutu dan professional. Hal tersebut didukung pula oleh sarana dan prasarana pendidikan fasilitas media, serta sumber belajar yang memadai, baik kualitas maupun kuantitas, biaya yang mencukupi, manajemen yang tepat, serta lingkungan yang mendukung.

Kualitas layanan merupakan inti utama manajemen pelayanan. Penyedia layanan menjadi mutu layanan sebagai indikator dan penerapan manajemennya. Tanpa memandang apapun jenis barang dan jasa layanan, siapa pun aktor penyedia layanan dan yang berperan, serta bagaimana pun metode dan model layanan yang dipilih. Para ahli mendefinisikan mutu layanan sebagai suatu aktivitas yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang bersifat kasat mata, tidak menghasilkan kepemilikan apapun, berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang diperlukan pelanggan. Dalam rangka memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan harapanya.³

Dampak yang terjadi ketika kepala sekolah kurang adanya minat untuk mengatur berbagai kegiatan dalam bidang kesiswaan maka dalam pembelajaran juga kurang dapat berjalan dengan lancer seperti tertib dan teratur dan juga pendidik dan tenaga pendidikan tidak memperhatikan kualitas pembelajaran dan

³ Sti Putri Kartiwi, jurnal volume XXII no 2, *Kualitas Layana Akademik Sekolah*, <http://usaud@upi.edu>, tahun 2015 h. 39

layanan yang diberikan yaitu hasil belajar siswa akan sangat buruk, sehingga menurunnya prestasi peserta didik dalam sekolah tersebut, sehingga mengakibatkan minat masyarakat untuk menyekolahkan anak-anaknya ke sekolah tersebut akan semakin menurun dan akreditasi sekolah juga akan buruk karena kualitas kelulusan dari sekolah tersebut jauh dari standard kelulusan. Ketika tidak ada pembenahan khususnya dalam manajemen kepala sekolah, maka sekolah tersebut tidak lama lagi akan tutup.

Maka dari itu manajemen kepala sekolah di SMA Negeri 4 Palopo sangat penting karena dengan adanya manajemen kepala sekolah seluruh kegiatan berjalan dengan lancar seperti kegiatan manajemen pembelajaran, tenaga kependidikan, sarana prasarana dan layanan lainnya diarahkan kepada peserta didik untuk mendapatkan layanan yang bermutu.

Sehingga penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana manajemen kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan akademik, dan bagaimana kualitas layanan akademik. Dari latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Manajemen Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik Peserta Didik di SMA Negeri 4 Palopo”**

B. Rumusan Masalah

Dari uraian tersebut sehingga peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan akademik di SMA Negeri 4 Palopo?

2. Bagaimana kualitas layanan akademik di SMA Negeri 4 Palopo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan akademik di SMA Negeri 4 Palopo
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan akademik di SMA Negeri 4 Palopo

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

- a. Manfaat Secara Teoritis
 1. Untuk memberikan wawasan dan keilmuan dalam bidang pendidikan khususnya bagi pembaca
 2. Untuk memberikan wawasan mengenai manajemen kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik.
- b. Manfaat Secara Praktis
 1. Dapat mengetahui bagaimana manajemen kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik di SMA Negeri 4 Palopo
 2. Bagi pembaca yaitu dengan adanya penelitian ini, diharapkan pembaca dapat mengetahui manajemen kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik di SMA Negeri 4 palopo.

3. Bagi peneliti yaitu dengan adanya penelitian ini memberikan manfaat dan pengalaman yang besar bagi peneliti dan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna maka saran dan kritik pembaca sangat dibutuhkan.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk membandingkan kenyataan yang ada di lapangan dengan teori yang relevan, pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada penelitian terdahulu sebagai berikut:

Jurnal yang ditulis oleh Sindy Putri Lusitasari, berjudul “*Strategi Kepala Sekolah Dalam Upaya Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa di SMPN 1 Krian Sidoarjo*”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan menggunakan rancangan penelitian studi kasus. Teknik mengumpulkan data dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Data analisis dengan menggunakan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Pengecekan keabsahan data dilakukan dengan kredibilitas, transferrabilitas, dependabilitas dan konframbilitas. Hasil penelitian ini bahwa: Perencanaan Strategi kepala Sekolah yang digunakan oleh SMPN 1 Krian Sidoarjo menggunakan renstra jangka pendek, jangka menengah, jangka panjang. Dalam pelaksanaan program yang dilakukan sekolah antara lain program pembinaan olimpiade, program pembinaan ekstrakurikuler, program melengkapi sarana dan prasarana, program tutor sebaya. Dan evaluasi hasil pelaksanaan strategi dibagi menjadi dua pihak, yaitu pihak eksternal dan internal, sementara dalam prestasi belajar peserta didik adalah dengan

buku raport sebagai hasil evaluasi belajar siswa dan sertifikat atau piagam penghargaan sebagai apresiasi siswa.¹

Jurnal yang ditulis oleh Aufa, dengan judul “*Manajemen Kepala Sekolah Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu pendidikan di MI Ma’arif Bantul Yogyakarta* “. Penelitian ini merupakan jenis penelitian (*field resaerc*) dan data tambahan (*skunder*). Dalam proses pengumpulan data penelitian menggambarkan tehnik wawancara, obsevasi, dan dokumentasi. Sedangkan tehnik penganalisisan data dalam penelitian ini, penelitian menggunakan tehnik analisis data menggunakan model pendekatan interaktif dengan menggunakan catatan lapangan, reduksi data display, dan verifikasi. Sedangkan keabsahan data dapat diperoleh tehnik tringulasi data dan sumber data. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa manajemen kepala sekolah MI Ma’arif Bantul Yogyakarta meliputi *Educator, Manajer, administato, supervisor, leader, innovator dan manajer*. Dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan dilakukan dengan upaya peningkatan profesionalisme Guru dengan memberikan peluang pada guru untuk melanjutkan studi dijenjang yang lebih tinggi dan dan mengikut sertakan dalam kegiatan seminar *workshop*, memberikan kegiatan keamanan dan memberikan les tambahan mata pelajaran kepada peserta didik untuk menghadapi ujian nasional. Dan faktor yang mempengaruhi dalam implementasi manajemen kepala madrasah mencakupi *factor*: ketersediaan dana, personalia dan sarana prasarana yang menunjang.²

¹Sindy Putri Lusitasari “ *Strategi Kepala Sekolah Dalam Upaya Meningkatkan Prestasi Belajar Siswadi SMPN Krian Sidoarjo*” (Surabaya: Tesis UNESA, 2016).

²Aufa “ *Manajemen kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MI Ma’arif Bantul Yogyakarta*” (Yogyakarta : Tesis UIN Sunan kalijaga, 2016)

Jurnal yang ditulis oleh Ricko Valentino melakukan penelitian dengan judul: *Manajemen Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan dan Profesionalisme Guru di Madrasah Tsanawiyah Negeri Manggar Bangka Belitung*". Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, pengumpulan data menggunakan dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif yang terdiri dari tiga komponen analisis. Yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan. Ketiganya dilakukan secara *intraktif* dengan proses pengumpulan data sebagai suatu siklus. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa manajemen kepala madrasah dalam meningkatkan mutu dilihat dari tujuh komponen pendidikan yaitu: kurikulum yang terdiri dari kegiatan perencanaan, penerapan, dan pengawasan dan evaluasi. Personalia yang terdiri dari kegiatan perencanaan, pengadaan, pengorganisasian, pembinaan, promosi, mutasi, pemberhentian dan pembinaan sarana prasarana, yang terdiri dari kegiatan perencanaan, pengadaan, pengawasan, dan penghapusan dan hubungan masyarakat yang terdiri dari kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi, setiap pembiayaan dan layanan khusus.³

Tabel 2.1: Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu yang relevan

No	Penelitian terdahulu	Persamaan	Perbedaan
----	----------------------	-----------	-----------

³Ricko Valentino melakukan penelitian dengan judul ; "*Manajemen Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan, dan Profesionalisme Guru di Madrasah Tsanawiyah Negeri Manggar Bangka Belitung*" (Sidoarjo : Tesis UMS, 2009).

1.	Sindy Putri Lusitasari	Sama-sama	Perbedaan pada
	melakukan penelitian dengan membahas strategi kepala		
	berjudul” Strategi kepala tentang prestasi sekolah dan		
	sekolah dalam upaya belajar siswa jenjang		
	meningkatkan prestasi belajar pendidikan		
	siswa di SMPN 1 Krian		
	Sidoarjo” 2016		
2.	Aufa melakukan penelitian	Sama-sama	Perbedaan pada
	yang berjudul “ Manajemen pemembahas mutu dan lokasi		
	Kepala Madrasah Dalam meningkatkan penelitian		
	Meningkatkan Mutu mutu pendidikan		
	Pendidikan di MI Ma’arif		
	Bantul Yogyakarta”		
3.	Ricko Valentino Malakukan	Sama-sama	Perbedaan pada
	penelitian yang berjudul “ membahas tentang mutu		
	Manajemen Kepala Madrasah manajemen kepala pendidikan,		
	dalam meningkatkan mutu sekolah jenjang		
	pendidikan “ 2015		pendidikan dan
			lokasi

Dari table diatas, terdapat beberapa penelitian tentang manajemen kepala sekolah, peningkatan mutu, dan kepemimpinan kepala sekolah. Dari beberapa

penelitian diatas, belum ada yang membahas mengenai manajemen kepala sekolah dalam meningkatkan layanan akademik. Peserta didik jika dilihat dari sisi manajemen, kepala sekolah memegang peran penting dalam meningkatkan layanan akademik peserta didik. Sehingga penelitian ini menfokuskan pada upaya-upaya kepala sekolah yang menjadi penentu dalam meningkatkan layanan akademik peserta didik.

B. Landasan Teori

Batasan kali ini perlu diketahui bahwa manajemen kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik merupakan gabungan dari kata”manajemen kepala sekolah, meningkatkan kualitasm layanan akademik peserta didik, iuraikan sebagai berikut.

1. Manajemen kepala sekolah

a. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata manager berarti menangani. *Manager* dibentuk dari kata *manus* berarti tangan dan *agree* berarti melakukan. Manager diterjemahkan dalam bahasa Inggris *to manage* (kata kerja) berarti mengurus, mengatur, melaksanakan, mengelolah. *Manager* berarti pengelola atau pemimpin usaha. Dalam bahasa Indonesia *management* berarti direksi, pemimpin, ketatalaksanaan, tata pemimpin, pengelolaan *Management* atau dalam bahasa Indonesia ditulis ‘manajemen’ berarti proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1997) ⁴

⁴Hilal Mahmud, dkk, *Manajemen (Management Fundamental)*, Cet I (Gowa Sulawesi Selatan: Aksara Timur, 2021,) h. 7

Jadi manajemen secara bahasa yaitu mengatur, mengurus, menggerakkan, dan mengelolah. Menurut Paul W. Thurston sebagaimana dikutip oleh Bafadal mendefinisikan manajemen yaitu *“process of working with and through others to accomplish organizational goals efficiently”*. Pengertian manajemen sebagaimana dikemukakan diatas dipahami sebagai proses bekerja dengan melalui (mendayagunakan) orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.⁵

Bagi Terry sebagaimana dikutip Ngalim Parwanto *“management is a distinct proses consisting of planning, organizing, actuating and controlling performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human being and other”*. Manajemen ialah proses tertentu yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang ditetapkan dengan menggunakan sumber daya personal maupun material, manusia maupun benda dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan.⁶

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasi, pengarahan, dan pengawasan terhadap usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁷

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan proses penggunaan sumber daya atau kemampuan dan keterampilan

⁵Ibrahim Bafadal, *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 41

⁶Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2006), h.17

⁷Dsian Wijayanto, *pengantar Manajemen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2012).

yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan suatu kegiatan baik secara individu, atau kelompok, orang lain atau melalui orang lain dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara produktif, efektif dan efisien.

1. Pendekatan teori dan praktik manajemen

Adapun sebelas macam pendekatan terhadap teori dan praktik manajemen, sebagai berikut:

- a) Empiric atau kasus; ilmu dan praktik manajemen dikembangkan melalui pengkajian kasus yang telah dialami masa lalu.
- b) Perilaku antara pribadi (*interpersonal behavior*); ilmu dan praktik manajemen dipelajari melalui hubungan-hubungan antara pribadi pada organisasi dengan fokus kajian pada individu dan motivasinya. Perilaku kelompok; studi tentang pola-pola perilaku kelompok dalam organisasi lebih dominan daripada hubungan antara pribadi.
- c) Sistem-sistem kooperatif; memadukan antara hubungan pribadi dengan kelompok. Bahwa mempelajari manajemen dapat dilakukan dengan mempelajari hubungan antara manusia sebagai sistem sosial yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan.
Sistem-sistem sosial-teknikal; bahwa system teknikal memberikan pengaruh besar pada *system social*, sehingga perlu dikembangkan keterpaduan perhatian dan praktik secara simultan untuk keduanya
- d) Teori keputusan (*decision theory*); bahwa *manajer* adalah pengambil keputusan sehingga pengembangan manajemen ada pada kemampuan dan keahlian mengambil keputusan.

- e) Sistem (*system approach*); mempelajari bagian-bagian interpenden organisasi dan hubungan dengan lingkungan yang mempengaruhinya.
- f) Matematikal atau "*management science*"; mempelajari manajemen secara matematikal melalui pengkajian model-model alat identifikasi problem dan penilaian alternatif solusi.
- g) Kontingensi atau situasional; kredibilitas manajer diukur dari kontribusinya memberikan saran praktik manajemen untuk suatu situasi tertentu.
- h) Peranan-peranan manajerial; observasi yang dilakukan manajer untuk mengidentifikasi dan mengklasifikasi peranan yang bersifat umum bagi manajer. Operasional; menggunakan konsep-konsep, prinsip-prinsip, teori serta teknik-teknik sebagai landasan dan menghubungkannya dengan fungsi atau proses manajemen.⁸

2. Fungsi-Fungsi dan Tujuan Manajemen

Fungsi manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrol sumber daya untuk mencapai sasaran (*goals*) secara efektif dan efisien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal. Penjelasan fungsi manajemen lebih lanjut sebagai berikut.

- a) Perencanaan (*planning*)

⁸Koontz dan Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. *Manajemen Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 86,89-90

Planning (perencanaan) merupakan keseluruhan proses yang mendefinisikan tujuan dari organisasi, membuat strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan organisasi, serta mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi.

Menurut Bintoro Tjokroaminoto Perencanaan adalah proses mempersiapkan kegiatan-kegiatan secara sistematis yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu.⁹ Husaini Usman juga berpendapat bahwa perencanaan adalah perhitungan dan penentuan tentang sesuatu yang akan dijalankan dalam rangka mencapai tujuan tertentu, siapa yang melakukan, bilamana, di mana, dan bagaimana cara melakukannya.¹⁰

Adanya perencanaan merupakan hal yang harus ada dalam setiap kegiatan tidak hanya dalam susunan manajemen. Allah menegaskan dalam Al-Qur'an Q.S. Al-Hasyr (59) 18:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ
 إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”¹¹

⁹ Bintoro Tjokroaminoto, *Fungsi Manajemen*, (Jakarta: Pustaka al-Husna, 2008), h. 21.

¹⁰ Husain Usman, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), h. 35

¹¹ Al-Kaffah, *AL-Qur'an dan Terjemahan*, (Surabaya: Jln. Raya Medokan Semampir, 2018), 18.

b) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan kegiatan dasar dari manajemen dilaksanakan untuk mengelola dan mengatur sumber-sumber yang dibutuhkan termasuk unsur manusia, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan sukses. Manusia merupakan unsur yang terpenting karena melalui pengorganisasian manusia dapat berada di dalam tugas-tugas yang saling berhubungan.¹²

c) Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan (*Actuating*) adalah *action* yang dilakukan oleh masing-masing anggota kelompok berdasarkan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan rencana kegiatan yang telah dilakukan. Dengan kata lain sebuah pelaksanaan adalah proses implementasi dari segala bentuk rencana, konsep, ide, dan gagasan yang telah disusun sebelumnya.

Menurut Apdulah, Pelaksanaan adalah suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut sekolah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijakan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran program yang ditetapkan semula.¹³

d) Pengawasan (*Controlling*)

¹² Sulistyorini Dan Muhammad Fathurrohman, *Essensi Manajemen Pendidikan....*, h. 38

¹³ Abdullah, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: Penerbit Aswaja, 2014), h. 3

Pengawasan (*Controlling*) adalah serangkaian kegiatan monitoring untuk memastikan bahwa kegiatan berjalan sesuai yang diharapkan.

Pengawasan meliputi beberapa tahap yaitu:

- 1) Pemberian standar pengawasan
- 2) Memberian pengukuran atau *indicator*
- 3) Mengukur pelaksanaan kegiatan
- 4). Membandingkan jalannya pelaksanaan dengan standar yang ditetapkan.
- 5). Melakukan evaluasi kegiatan

Dapat disimpulkan bahwa dari fungsi-fungsi manajemen tersebut adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan mengikuti suatu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaan tugas atau kegiatan manajemen yang mempunyai peranan khusus dan bersifat saling menunjang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

b. Pengertian Kepala Sekolah

Kepala sekolah terdiri dari dua kata yaitu kepala dan sekolah. Kata kepala dapat diartikan ketua atau pemimpin dalam suatu organisasi atau sebuah lembaga. Sedangkan sekolah adalah sebuah lembaga dimana menjadi tempat menerima dan memberi pelajaran. Dengan demikian, secara sederhana kepala sekolah dapat didefinisikan sebagai seorang tenaga fungsional guru yang diberikan tugas untuk memimpin suatu sekolah dimana diselenggarakan proses pembelajaran, atau tempat

dimana intraksi antara guru yang memberi pelajaran dan murid yang menerima pelajaran.¹⁴

Wahyusumijo sebagaimana yang dikutip Mahfud bahwa kepala sekolah adalah seorang tenaga fungsional guru yang diberi tugas untuk memimpin suatu sekolah di mana diselenggarakan proses belajar mengajar atau tempat di mana terjadi intraksi antara guru yang memberi pelajaran dan murid yang menerima pelajaran.

Sementara Rahman dkk yang dikutip Mahfud mengungkapkan bahwa kepada sekolah adalah seorang guru (jabatan fungsional) yang diangkat untuk menduduki jabatan *Structural* (Kepala Sekolah) di sekolah.¹⁵

Pemimpin pada dasarnya merupakan seseorang yang memiliki keterampilan dalam mempengaruhi perilaku orang lain didalam kerjanya dengan menggunakan kekuasaan. Sebagai pemimpin satuan pendidikan memiliki tanggung jawab yang besar dan akan diminta pertanggung jawabnya. Hadist Rasulullah saw yang diriwayatkan oleh Buhari dan Muslim tentang pemimpin akan diminta pertanggung jawaban adalah sebagai berikut:

حَدَّثَنَا اللَّيْثُ عَنْ نَافِعٍ عَنْ ابْنِ عُمَرَ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنَّهُ قَالَ أَلَا كُتُّكُمْ رَاعٍ وَكُتُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ فَالْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ بَعْلِهَا وَوَلَدِهِ وَهِيَ مَسْئُولَةٌ عَنْهُمْ

¹⁴ Kompri, *Manajemen Sekolah Orentasi kemandirian kepala sekolah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015). 1

¹⁵ Mahfud, *Pengaruh Kepemimpinan, Kepala Sekolah, Motivasi Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru SMA N se Kota Bima*, Volume 2, Issue 1, Januari 2021,4.

وَالْعَبْدُ رَاعٍ عَلَى مَالِ سَيِّدِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُ أَلَا فَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ.
(رواه مسلم).

Artinya:

“Telah menceritakan kepada kami Laits dari Nafi' bersumber dari Ibnu Umar, dari Nabi s.a.w.; sesungguhnya beliau bersabda: "Setiap kamu adalah pemimpin, dan setiap kamu akan dimintai pertanggung jawaban terhadap apa yang kamu pimpin. Seorang raja adalah pemimpin bagi rakyatnya, dan dia akan dimintai pertanggung jawaban terhadap yang dipimpinnnya. Seorang suami adalah pemimpin bagi anggota keluarganya, dan ia akan dimintai pertanggung jawaban terhadap mereka. Seorang isteri adalah pemimpin bagi rumah tangga, suami dan anak-anaknya, dan ia akan dimintai pertanggung jawaban terhadap yang dipimpinnnya. Seorang hamba adalah pemimpin bagi harta suruannya, dan dia juga akan dimintai pertanggung jawaban terhadap apa yang dipimpinnnya. Dan ingat, setiap kamu adalah pemimpin. Setiap kamu akan dimintai pertanggung jawaban atas apa yang kamu pimpin". (HR. Muslim).¹⁶

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepala sekolah adalah seorang guru yang mempunyai kemampuan untuk memimpin dan *manage* segala sumber daya yang ada pada suatu sekolah sehingga dapat didayagunakan secara maksimal untuk mencapai tujuan bersama.

2. Fungsi Kepala Sekolah

Jika merujuk pada peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2007 tentang Standar Kepala Sekolah/Madrasah, kepala sekolah juga harus memerankan diri dalam tatanan perilaku yang ada di dalam fungsi-fungsi Kepala Sekolah sebagai berikut:

1.) Kepala Sekolah Sebagai *Educator* (Pendidik)

Peran kepala sekolah selaku pengajar pastinya meningkatkan seluruh kemampuan sekolah supaya terselenggaranya aktivitas pembelajaran yang

¹⁶ Abu Husain Muslim bin Hajjaj Al-Qusyairi An-Naisaburi, *Shahih Muslim*, Kitab. Imarah, Juz. 2, No. 1829, (Beirut-Libanon: Darul Fikri, 1993 M), h. 187-188.

bermutu. Kepala sekolah ataupun wakil kepala sekolah perlu berdiskusi dengan pendidik tentang berbagi strategi pendidik dalam memberikan pembelajaran kepada peserta didiknya. Selaku edukator kepala sekolah berperan menciptakan bahwa sekolah yang mendukung, memberikan ajakan pada warga sekolah, memberikan motivasi dan dorongan kepada guru-guru untuk melaksanakan model pembelajaran yang menarik.

Sebagai *educator*, kepala sekolah harus bisa mengorganisasi pengajaran regu, *moving class*, pengembangan sekolah bertaraf global, kategori favorit, serta melangsungkan program akselerasi untuk anak didik yang pintar di atas wajar hingga hendak membuat anak didik yang ikut serta bertanggung jawab dalam seluruh perihal.

2.) Kepala Sekolah Selaku *Manager*

Peran kepala sekolah sebagai, *Manager* kepala sekolah butuh mempunyai strategi yang pas buat memberdayakan guru serta daya kependidikan lewat kompetisi dalam kebersamaan, membagikan peluang untuk tingkatkan pekerjaannya, serta mendesak keikutsertaan semua guru serta daya kependidikan dalam bermacam aktivitas yang mendukung program di sekolah. Selaku *Manager*, kepala sekolah wajib sanggup mengoptimasi serta mengakses pangkal energi sekolah buat menciptakan visi, tujuan serta supaya berhasil tujuannya. Tidak hanya itu, selaku administrator kepala sekolah wajib sanggup mendelegasikan kewajiban, membagikan profesi, memutuskan standar mutu, memantau hasil, serta mengendalikan bayaran. Contoh dari kepala selaku manajer semacam: membagikan peluang meneruskan pembelajaran S2 untuk yang belum ahli meneruskan kuliah

sampai memperoleh titel S1 ataupun menjajaki bermacam aktivitas penataran pembibitan yang diselenggarakan pihak lain.

3.) Kepala Sekolah Selaku *Administrator* (Administrasi)

Merujuk pada penafsiran administrasi dengan biasa, administrasi pembelajaran pada khususnya, yang diartikan dengan andil kepala sekolah selaku *administrator* merupakan peran yang dipunyai kepala sekolah buat merangkai aktivitas serta beberapa orang dalam pembelajaran untuk menggapai tujuan pembelajaran yang diinginkan. Kepala sekolah selaku *Administrator* mempunyai ikatan akrab dengan beraneka kegiatan administrasi sekolah, bagus diamati dari pendekatan fungsional ataupun pendekatan substansial. Dengan fungsional, kepala sekolah wajib sanggup merancang, mengerahkan, menyusun karyawan, melakukan, mengawasi, mengatur, menilai, serta melaksanakan perbuatan lebih lanjut. Sikap *administrator* kepala sekolah sanggup mengatur kurikulum, ketenagaan, kesiswaan, ikatan kemasyarakatan, layanan spesial, administrasi kearsipan, serta administrasi finansial.

4.) Kepala Sekolah Sebagai *Supervisor*

Selaku bos, kepala sekolah mensupervisi berbagai macam kewajiban utama serta guna yang dicoba oleh guru serta semua karyawan. Hal watak *Supervisor* ini kepala sekolah wajib sanggup melaksanakan beraneka pengawasan serta pengaturan buat tingkatan kemampuan guru serta daya kependidikan. Pengawasan serta pengaturan ini dimaksudkan supaya aktivitas pembelajaran lebih terencana pada tujuan yang sudah diresmikan ataupun dapat diucap dengan pengontrolan

klinis, yang bermaksud buat tingkatan keahlian handal guru serta mutu penataran lewat penataran lewat pemebelajaran efisien.

5) Kepala Sekolah Sebagai *Leader* (Pemimpin)

Kepala sekolah selaku atasan wajib sanggup mempunyai watak yang jujur, yakin diri, bertanggung jawab, berani mengutip efek serta ketetapan, bernyawa besar, acuan serta patuh. Pada bagian lain, selaku atasan kepala sekolah wajib sanggup:

- a) Menkuatkan regu selaku daya pembangun
- b) Mencampurkan segi- segi positif individualitas
- c) Berpusat pada perinci pekerjaan
- d) Menyambut tanggung jawab
- e) Melindungi keterbukaan
- f) Menjaga watak progresi
- g) Besar hati serta menghargai hasil kegiatan tim
- h) Menantang perubahan
- i) Tanpa bersetuju kepada mutu.

5.) Kepala Sekolah sebagai *Inovator*

Dalam bagan melaksanakan andil serta gunanya selaku *inovator*, kepala sekolah butuh mempunyai strategi yang pas buat menjalakan ikatan yang serasi dengan area, mencari buah pikiran terkini, menggabungkan tiap aktivitas, membagikan acuan guru serta meningkatkan model- model penataran yang inovatif. Mereka dituntut sanggup tingkatan profesionalisme daya kependidikan supaya terlihat dalam melaksanakan profesi dengan cara konstruktif, inovatif,

delegatif, integratif, logis, obyektif, efisien, keteladanan, ketertiban, berakal saing, serta fleksibel. Tidak hasnya itu wajib sanggup mencari, menciptakan perihal terkini serta melakukan inovasi di sekolah.

6.) Kepala Sekolah Sebagai *Motivator*

Selaku *motivator* kepala sekolah mempunyai strategi yang pas untuk memberikan dorongan pada guru serta karyawan untuk melaksanakan bermacam kewajiban serta gunanya. Perihal ini ditumbuhkan lewat pengaturan area raga, atmosfer kegiatan, patuh, desakan, penghargaan dengan cara efisien serta penyediaan bermacam pangkal berlatih lewat pengembangan berlatih.

7.) Kepala Sekolah Selaku *Entrepreneur* (Wirausahawan)

Kepala sekolah wajib jadi wiraswasta ataupun *entrepreneur* asli. Buat jadi seseorang wiraswasta, *administrator* sekolah wajib yakin diri mempunyai keyakinan, ketidaktergantungan, karakter afdal serta optimisme, mengarah keuntungan ataupun hasil, giat serta sabar, niat, kegiatan keras, dorongan, aktif, tidak sempat berserah serta inisiatif dalam mengutip efek ataupun sanggup mengutip serta mengatur efek serta senang pada tantangan, kepemimpinan, bisa berteman dengan orang lain, keorisinilan ataupun menjawab anjuran serta kritik, inovatif serta inovatif, fleksibel, banyak pangkal, serta serba dapat, serta yang terakhir mengenali banyak pengalaman, serta fokus pada pemikiran kedepan. Tidak hanya itu kepala sekolah dengan tindakan kewirausahaan yang kokoh hendak berani melaksanakan pergantian inovatif.¹⁷

3. Peran Kepala Sekolah

¹⁷ Ir. Hendarman, *Revolusi Kinerja Kepala Sekolah*, (Jakarta: PT. Indeks, 2015),18-24.

Peran kepala sekolah dalam menggerakkan kehidupan sekolah untuk mencapai tujuannya adalah peran yang sangat penting. Ada dua hal yang sangat perlu diperhatikan dalam rumusan tersebut.

- a. Kepala sekolah berperan sebagai kekuatan sentral yang menjadi kekuatan penggerak kehidupan sekolah.
- b. Kepala sekolah harus memahami tugas dan fungsi mereka demi keberhasilan sekolah serta memiliki kepedulian pada staf dan siswa.

Kepala sekolah sebagai pemimpin dalam organisasi sekolah memiliki beberapa peran sebagai:

1. Kepala Sekolah Sebagai *Manajer*

Menurut Wahjosumidjo, pengertian Manajemen adalah proses merencanakan, pengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan usaha anggota organisasi serta mendayagunakan seluruh sumber budaya organisasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan,¹⁸

2. Peran Kepala Sekolah Sebagai *Administator*

Sebagai *Administator* pendidikan, kepala sekolah bertanggung jawab terhadap kelancaran pelaksanaan pendidikan dan pengajaran disekolahnya.

Kepala sekolah hendaknya mampu mengaplikasikan fungsi-fungsi *administator* kedalam pengelolaan sekolah yang dipimpinya. Beberapa peran kepala sekolah sebagai *administator* sebagai beriku:

- a. Membuat perencanaan terhadap program pengajaran, kepegawaian, kesiswaan keuangan, dan perlengkapan.

¹⁸. *Ibid.* h. 94

- b. Menyusun organisasi sekolah
- c. Bertindak sebagai koordinator dan pengawasan
- d. Melaksanakan pengelolaan kepegawaian. ¹⁹

3. Peran Kepala Sekolah Sebagai *Leader*

Sebagai *leader*, kepala sekolah adalah pemimpin pendidikan yang mempunyai peran yang sangat besar dalam mengembangkan kompetensi disekolah, beberapa peran kepala sekolah sebagai *leader* adalah sebagai berikut:

- a. Kepala sekolah harus mampu menolong stafnya memahami tujuan bersama yang ingin dicapai
- b. Bertukar pendapat dengan stafnya dalam menetapkan tujuan pendidikan
- c. Menciptakan semangat kerja yang tinggi, menyenangkan, aman dan penuh dan penuh semangat. ²⁰

4. Peran Kepala Sekolah Sebagai Edukator

Edukator (pendidik) dapat diartikan sebagai orang mendidik, mendidikan diri sendiri dapat diartikan memberikan latihan (ajaran, pemimpin) mengenai ahlak dan kecerdasan pikiran. Beberapa peran kepala sekolah sebagai Edukator sebagai berikut:

- a. Mampu menyakinkan melalui pendekatan secara halus sehingga bawahan dapat yakin akan kebenaran, merasa perlu mengangap penting nilai-nilai

¹⁹ Ngalim Purwanto, *Administator dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosda karya, 1992), h. 106-110.

²⁰ Soewadji Lazaruih, *kepala sekolah dan tanggung jawabnya*, (Jakarta: Kanisius, 1992), h. 60-61

yang terkandung dalam aspek mental, moral, fisik dan estetika kepada seseorang atau kelompok orang.

- b. Memberi keteladanan yang ditampilkan melalui setiap perbuatan, tingkah laku, sikap, penampilan kerja dan penampilan fisik.²¹

Sesuai dengan ciri-ciri sekolah sebagai organisasi yang bersifat Kompleks dan unik, tugas dan fungsi kepala sekolah dapat dipandang sebagai pejabat formal, sedang dari sisi lain kepala sekolah dapat berperan sebagai manajer, sebagai pemimpin (leader), sebagai pendidik (educator), sebagai supervisor dan kepala sekolah juga berperan sebagai staf. Sebagaimana dijelaskan pada poin 1 di atas, bahwa betapa luasnya makna dan rumusan pengertian kata pemimpin dan banyaknya variabel berarti yang terkandung atau kepemimpinan tersebut memberikan indikasi betapa luasnya pula peran kepala sekolah sebagai seorang pemimpin organisasi sekolah yang bersifat kompleks dan unik.²²

C. Layanan Kualitas Akademik Peserta Didik

1. Pengertian Kualitas Layanan Akademik

Istilah layanan adalah dari kata yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim dapat dikatakan

²¹ *Ibid*, h.123-125

²² Kompri, *Manajemen Sekolah "Orientasi Kemandirian Kepala Sekolah"*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), 21.

bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.²³ Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak.

Secara Etimologi, “Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan layanan adalah suatu usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu, menyiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan seseorang”.²⁴ Namun secara umum pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*consumer* atau yang dilayani), yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.²⁵

Menurut yang dikemukakan oleh Gronroos (dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsi tentang manajemen pelayanan) yang menyatakan bahwa: “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya intraksi antara konsumen dengan peserta didik atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.”²⁶

²³ L.P Sinambela, Reformasi publik; *Teori, kebijakan dan implementasi*, (Jakarta; PT. Bumi Aksara, 2010) cetakan kelima, hlm 3.

²⁴ Dahlan Alwi, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1995), hlm 214

²⁵ Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Professional*, (Yogyakarta:DIVA Press, 2012), hlm 214

²⁶ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta:

Dijelaskan bahwa dalam manajemen/pelayanan dapat diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Dengan kata lain manajemen dipandang sebagai kombinasi antara kegiatan dan fungsi yang harus dilakukan.

Dari pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan pada hakikatnya bersifat tidak peraba, untuk memenuhi kebutuhan dan pencapaian tujuan organisasi maupun perorangan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang dihasilkan jasa penjualan atau jasa yang lainnya.

Secara etimologi, kualitas atau mutu diartikan dengan kenaikan menuju satu perbaikan atau kemampuan. Sebab kualitas mengandung makna bobot atau tinggi rendahnya sesuatu.²⁷

Menurut Crosby, *"the performance standard of quality is zero defect"*.²⁸ Kualitas sebagai nihil cacat, kemampuan dan kesesuaian terhadap persyaratan", Sedangkan Deming dan Zuliyani Yamit mendefinisikan kualitas sebagai apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen/ pelanggan.²⁹ Dengan demikian, Kualitas/mutu adalah suatu produk atau jasa yang nihil dari kerusakan dan bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen/ pelanggan.

Apabila pelanggan pendidikan sesuai dengan yang diharapkan peserta didik maka kualitas pelayanan pendidikan pada lembaga tersebut dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika pelanggan yang terimah melampaui harapan maka

²⁷ A. Supriyanto, "Ilmu Pendidikan Mutu Pendidikan Sekolah Dasar di Daerah Diseminasi". IPI Jurnal Manajemen Pendidikan. (Januari, 2011)

²⁸ Philip B. Crosby, *Quality Without Tears*, (Singapore: McGraw Hill, 1986), hlm 84

²⁹ Zuliyani Yamit, *Manajemen Kualitas Produk Jjasa*, hlm, 7.

diresepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya jika kualitas yang terima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan diresepsikan buruk atau tidak memuaskan.³⁰ Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan dalam memuaskan pelanggan (konsumen) tergantung pada kemampuan pihak penyedia jasa dalam memenuhi harapan atau keinginan pelanggan (peserta didik) secara konsisten

Kualitas akademik siswa adalah hasil dari pengukuran serta penilaian usaha belajar. Penilaian usaha kegiatan belajar yang dinyatakan dengan bentuk angka yang telah di kalkulasikan kedalam buku raport siswa yang dapat mencerminkan hasil yang dicapai oleh setiap siswa pada periode tertentu.³¹

Di dalam konteks pendidikan, pendidikan yang berkualitas terlibat berbagai input (seperti bahan ajar: kognitif, afektif dan, psikomotorik), metodologi (yang bervariasi sesuai dengan kemampuan guru), sarana dan prasarana sekolah, dukungan administrasi serta sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif. Dengan adanya manajemen sekolah, dukungan kelas berfungsi mensinkronkan berbagai input tersebut atau mensinergikan semua komponen dalam interaksi (proses) belajar mengajar, baik antara guru, siswa dan sarana pendukung di kelas atau di luar kelas, baik dalam konteks kurikuler maupun ekstra-

³⁰ Rambut Lupioadi dan A, Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, hlm 182

³¹ Sutranita Tirtonegoro, *Anak Supernormal dan Program Pendidikan* (Jakarta: Bina Aksara, 2004,) h. 27

kurikuler, baik dalam lingkungan substansi yang akademik maupun yang non akademik dalam suasana yang mendukung proses pembelajaran.³²

Prestasi yang dicapai dapat berupa hasil tes kemampuan akademik, misalnya ulangan umum, Evaluasi Belajar Tahap Akhir (EBTA) atau Ujian Nasional (UN). Dapat pula prestasi dibidang lain seperti di suatu cabang olahraga, seni atau keterampilan tambahan tertentu. Bahkan prestasi sekolah dapat berupa kondisi yang tidak dapat dipegang (*intangible*) seperti suasana disiplin, keakraban, saling menghormati, kebersihan dan sebagainya.³³

Pendidikan yang berkualitas adalah pendidikan yang mampu menjawab berbagai tantangan dan permasalahan yang akan dihadapi sekarang dan masa yang akan datang. Disini dapat kita pahami bahwa kualitas pendidikan adalah kemampuan lembaga dan system pendidikan dan memperdayakan sumber-sumber pendidikan secara optimal melalui pembelajaran yang baik dan kondusif.

Berbicara mengenai akademik, tentu saja juga tidak akan lengkap bila tidak membahas mengenai prestasi. Akademik memiliki pengertian tentang sesuatu yang bersifat ilmu pengetahuan, dan bersifat teoritis.³⁴ Prestasi akademik merupakan pengabungan dari kata prestasi dan akademik. kegiatan akademik

³² Muhamad Sukri, *Implementasi Manajemen Kesiswaan Dalam Meningkatkan Kualitas Akademik Siswa MAN 1 Konawe Selatan* (Kendari:2018,) h. 33

³³ Umaedi, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*, (Jakarta: Erlangga, 2011), hlm

³⁴ Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi Kedua*. Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa. (Jakarta: Balai Pustaka, 2001)

adalah semua kegiatan yang telah ditentukan dalam kurikulum dan pelaksanaannya dilakukan dalam jam pelajaran.³⁵

Ada beberapa fungsi penilaian dalam bidang akademik, antara lain:

a. Untuk mengetahui sampai dimana kesiapan peserta didik agar menempuh tingkat pendidikan tertentu. Informasi ini sangat berharga bagi pendidik dalam memberikan pengajaran kepada peserta didik dalam kelas. Adapun informasi tersebut terkait dengan:

1. Mengelompokkan peserta didik pada kelas berdasarkan tingkat kesiapan mereka.

2. Mengetahui kelemahan dan kelebihan peserta didik dalam dasar belajar sehingga dapat menyesuaikan pelajaran yang diberikan sesuai dengan kelemahan dan kelebihan mereka.

3. Sebagai dasar untuk mengadakan diagnosa terhadap kesulitan belajar yang dihadapi oleh peserta didik.

b. Untuk mendapatkan informasi dalam memberikan bimbingan tentang jenis pendidikan yang cocok untuk peserta didik tersebut. Dengan penilaian yang dilakukan dapat diketahui segala potensi yang dimiliki oleh peserta didik. Berdasarkan potensi yang dimiliki oleh peserta didik tersebut dikemudian hari. Sehingga penilaian akademik dapat dihindari adanya salah pilih dalam penentuan jurusan.

c. Untuk mengetahui kualitas akademik peserta didik selama pendidikan dalam suatu lembaga atau mata pelajaran. Apabila dalam satu mata pelajaran siswa

³⁵ Suwardi dan Daryanto, *Manajemen Peserta Didik*, (Yogyakarta: Grava Media, 2017), 99.

memperoleh nilai yang lebih rendah dengan kemampuannya, maka perlu dicari faktor-faktor penghambatnya agar peserta didik dapat mencapai kualitas akademik yang diinginkan.

d. Untuk mengetahui apakah peserta didik tersebut cukup matang untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi. Apakah penilaian akademik peserta didik memperoleh hasil yang baik maka dapat dianggap peserta didik cukup matang untuk melanjutkan lembaga pendidikan yang lebih tinggi.

e. Untuk mengadakan seleksi agar memperoleh peserta didik dengan syarat suatu jenis pendidikan tertentu, maka perlu diadakan seleksi terhadap calon peserta didik. Hasil penilaian yang dilaksanakan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mana calon peserta didik yang memenuhi syarat untuk jenis pendidikan tertentu. Dalam hal ini, diperlukan aktif manajemen kepala sekolah yang didalamnya meliputi pembinaan peserta didik, pembinaan disiplin peserta didik, dan kenaikan tingkat kenal.

2. Pengertian Peserta Didik

Sebutan peserta didik dilegitimasi dalam produk hukum kependidikan Indonesia, sebutan peserta didik itu menggantikan sebutan siswa, murid, atau pelajar. Pada sisi lain di dalam literature akademik sebutan peserta didik (*education participant*) umumnya berlaku untuk pendidikan orang dewasa (*adult education*), sedangkan untuk pendidikan konvensional disebut siswa. Sebutan peserta didik sudah dilegitimasi di dalam perundang-undangan pendidikan manusia yang berkualitas yang sesuai dengan tujuan pendidikan.³⁶

³⁶ Nora Agustina, *Perkembangan Peserta Didik*, (Yogyakarta:2018) 11.

Peserta didik adalah suatu keadaan tertib dan teratur yang dimiliki oleh peserta didik di sekolah, tanpa ada pelanggaran-pelanggaran yang merugikan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap peserta didik sendiri dan terhadap sekolah secara keseluruhan. Peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi dirinya yaitu melalui proses pembelajaran pada jalur pendidikan baik pendidikan informal, formal dan nonformal.

Jadi dapat disimpulkan bahwa peserta didik adalah orang/individu yang mendapatkan pelayanan pendidikan sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuannya agar tumbuh dan berkembang dengan baik serta mempunyai keputusan dalam menerima pelajaran yang diberikan oleh gurunya.

1. Pembinaan Peserta Didik

Berdasarkan kamus besar Bahasa Indonesia pembinaan memiliki arti usaha, tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara efisien dan efektif untuk memperoleh hasil yang baik. Pembinaan peserta didik merupakan salah satu hal yang terpenting dalam pendidikan karena suatu usaha yang merupakan kegiatan penilaian, bimbingan perbaikan. Peningkatan dan pengembangan yang dilakukan terhadap peserta didik dengan maksud untuk membentuk kesadaran terhadap norma secara bertanggung jawab pembinaan dan pengembangan peserta didik dilakukan agar anak mendapat bermacam-macam pengalaman belajar untuk bekal kehidupannya dimasa yang akan datang.

Pembinaan akademik merupakan salah satu bentuk kegiatan yang direncanakan untuk membantu siswa dalam melakukan proses belajar mengajar di sekolah agar hasil belajar siswa menjadi lebih baik.³⁷

Pembinaan pada aktivitas intrakurikuler terdiri dari koreksi (*remedial teaching*) serta pengayaan (*enrichment*) pada mata pelajaran yang diampu guru, aktivitas penataran koreksi ialah aktivitas pembinaan pada partisipan ajar yang belum memahami kompetensi yang wajib dicapai, aktivitas pengayaan untuk partisipan ajar yang sudah memahami kompetensi yang ditetapkan lebih cepat dari peruntukan durasi yang direvisi dengan tujuan meluaskan ataupun memperkaya pembendaharaan kompetensi serta pembinaan intrakurikuler dicoba dalam kategori pada agenda spesial, dicocokkan dengan keinginan, tidak wajib dilaksanakan dengan agenda senantiasa tiap pekan.

Sebagai bentuk keberhasilan guru dalam melakukan aktivitas proses belajar mengajar di kelas adalah peserta didik mampu menguasai materi pelajaran yang diberikan guru di kelas sehingga peserta didik akan naik tingkat (naik kelas) ke tingkat berikutnya. Sistem tingkat adalah suatu bentuk penghargaan kepada peserta didik setelah memenuhi kriteria dan waktu tertentu dalam bentuk kenaikan satu tingkat ke tingkat yang lebih tinggi. Kriteria mengacu kepada prestasi akademik dan prestasi lainnya, sedangkan waktu mengacu kepada lamanya peserta didik berada di tingkat tersebut.

2. Pembinaan Disiplin Peserta Didik

³⁷ Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2004) hlm. 118

Disiplin sangat penting bagi peserta didik, oleh karena itu, harus ditanamkan secara terus menerus kepada peserta didik. Jika disiplin ditanamkan secara terus menerus kepada peserta didik tersebut Akan menjadi kebiasaan. Disiplin peserta didik ialah suatu keadaan tertib dan teratur yang dimiliki peserta didik di sekolah, tanpa ada pelanggaran-pelanggaran yang membuat merugikan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap peserta didik sendiri dan terhadap sekolah tersebut.

Dalam disiplin peserta didik ada tiga macam disiplin:

- a) Disiplin konsep otoritarian, menurut disiplin ini dibangun berdasarkan mempunyai disiplin yang tinggi manakala selama duduk tenang sambil memperhatikan apa yang dijelaskan oleh guru ketika sedang mengajar. Siswa diharuskan setuju saja terhadap apa yang dikehendaki guru, dan tidak boleh membantah.
- b) Kedua, disiplin konsep permissive menurut konsep ini peserta didik diberikan kebebasan seluas-luasnya didalam kelas dan sekolah. Aturan-aturan di sekolah tidak ditekankan serta tidak perlu mengikat kepada siswa.
- c) Ketiga, konsep kebebasan dibangun berdasarkan kebebasan yang terkendali atau yang bertanggung jawab. Peserta didik diberikan kebebasan yang seluasnya ia mau berbuat apa saja akan tetapi konsekuensinya dari perbuatan itu harus ditanggung sendiri.

Dilingkungan sekolah kedisiplinan juga wajib ditanamkan kepada setiap pribadi siswa. Kedisiplinan tersebut berupa tata tertib atau peraturan –peraturan yang ditetapkan sebelumnya di sekolah. Adapun kepatuhan dan ketaatan siswa

terhadap berbagai aturan dan tata tertib di sekolahnya disebut dengan disiplin siswa.

38

3. Kenaikan tingkat Peserta didik

Kenaikan kelas merupakan bentuk penghargaan kepada siswa setelah memenuhi kriteria prestasi akademik dan waktu tertentu dalam bentuk kenaikan dari satu tingkat ke satu tingkat lebih tinggi.³⁹

Namun ada persyaratan-persyaratan yang harus dipertimbangkan yaitu meliputi:

a. Prestasi yang bersangkutan

Bagaimana prestasi siswa yang dicapai pada tingkat sebelumnya. Apakah memungkinkan siswa yang bersangkutan dapat belajar dengan baik di tingkat atasnya. Jika peserta didik berada di atas rata-rata kelas, maka ia layak dinaikkan. Sebaliknya kala berada di bawah rata-rata kelas, tidak dapat dinaikkan kecuali ada pertimbangan-pertimbangan tertentu yang membolehkan.

b. Waktu kenaikan kelas

Waktu kenaikan kelas ditentukan dengan waktu 1 tahun atau dua semester sesuai dengan kurikulum yang berlaku. Meskipun ada siswa yang mempunyai prestasi di atas rata-rata kelas yang layak dinaikkan, namun masa waktu kenaikan kelas belum memenuhi, siswa tersebut tidak dapat dinaikkan sendiri. Karena itu sudah konsekuensi dari adanya sistem tingkat sesuai kurikulum pendidikan.

³⁸ Muhamad Sukri, *Implementasi Manajemen Kesiswaan Dalam Meningkatkan Kualitas Akademik Siswa MAN 1 Konawe Selatan* (Kendari:2018,) hlm. 41-42

³⁹ Ibid 43

c. Persyaratan *Administrative* Sekolah

Sekolah hal ini berkaitan dengan kehadiran dan keikutsertaan siswa dalam kegiatan belajar mengajar di sekolah, seperti kehadiran siswa dalam mata pelajaran yang dilaksanakan di sekolah. Meskipun peserta didik mempunyai nilai yang bagus di atas rata-rata kelas, dan dari segi periode waktu memenuhi syarat untuk naik tingkat, tetapi jika absensinya banyak dan tidak memenuhi syarat berdasarkan kebijaksanaan sekolah, maka yang bersangkutan juga perlu dipertimbangkan kenaikannya.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen kepala Sekolah yang berlangsung di SMA Negeri 4 Palopo tergolong cukup baik dalam upaya meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik di SMA Negeri 4 palopo yang semakin meningkat setiap tahunnya.

D. Kerangka Berfikir

Fokus pada penelitian ini adalah Manajemen Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik peserta didik di SMA Negeri 4Palopo. Penting kiranya sekolah berupayameningkatkan mutu pendidikanya sehingga dapat melahirkan lulusan yang bermutu sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat maupun peserta didik itu sendiri

Kerangka fikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Kepala sekolah



Gambar 2.1: Kerangka Berfikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip dalam Lexy J. Moleong mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.¹

Penelitian kualitatif ialah metode-metode untuk mengeksplorasi serta menguasai arti oleh beberapa orang ataupun sekelompok orang dianggap berasal dari permasalahan masalah sosial ataupun kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini mengaitkan upaya-upaya penting semacam mengajukan pertanyaan-pertanyaan serta prosedur-prosedur, mengumpulkan informasi yang khusus dari partisipan, menganalisis informasi secara induktif, mulai dari tema-tema yang khusus-ke tema-tema yang universal, dan menafsirkan arti informasi.²

Penelitian ini bersifat deskriptif, penelitian deskriptif menurut Sudjana Sera Ibrahim merupakan penelitian yang berupaya mendeskripsikan sesuatu indikasi, kejadian, peristiwa, yang terjadi pada saat ini. Sebaliknya Menurut Fuchan penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dirancang untuk mendapatkan data tentang status sesuatu indikasi dikala penelitian dilakukan.³

¹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016), Cet XXXV, 4.

² John W. Creswell, *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), 19

³ A. Fucham, *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 447.

Penelitian ini untuk mendeskripsikan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan Manajemen Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Layanan Akademik Peserta Didik. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan perilaku yang kemudian hasil penelitian tersebut penulis ungkapkan dalam bentuk kalimat. Dalam hal ini menelusuri fenomena dan memperoleh data yang ada di lapangan sehubungan dengan manajemen kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik di SMA Negeri 4 Palopo.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada Implementasi Manajemen Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik Peserta Didik di SMA Negeri 4 Palopo. Fokus penelitian dan deskripsi fokus ini dapat dilihat pada table 3.1.

Table 3.1 Fokus Penelitian

No	Fokus Penelitian	Deskripsi Fokus
1.	Manajemen kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan akademik di SMA Negeri 4 Palopo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan (penyusunan program, penyusunan strategi) 2. Pengorganisasian (penetapan kerja) 3. Pelaksanaan (memotivasi, mengarahkan) 4. Pengawasan (melakukan superisi/evaluasi)
	Kualitas layanan akademik di SMA Negeri 4 Palopo	Kepuasan peserta didik

C. Definisi Istilah

a. Pengertian Manajemen Kepala Sekolah

Manajemen kepala sekolah adalah suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan dengan melibatkan sumber daya atau kemampuan dan keterampilan yang dimiliki seseorang untuk melakukan suatu kegiatan baik secara individu, atau kelompok, orang lain atau melalui orang lain dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara produktif, efektif dan efisien.

b. Kualitas Layanan Akademik Peserta Didik.

Kualitas Layanan Akademik Peserta Didik adalah hasil dari pengukuran serta penilaian usaha belajar. Penilaian usaha kegiatan belajar yang dinyatakan dengan bentuk angka yang telah dikalkulasikan ke dalam buku raport siswa yang dapat mencerminkan hasil yang dicapai oleh setiap siswa pada periode tertentu

E. Data dan Sumber Data

1. Data

Data kualitatif adalah data dari penjelasan verbal, dan tidak dapat dianalisis dalam bentuk bilangan atau angka. Dalam penelitian data kualitatif berupa gambaran mengenai objek penelitian, narasumber yang dijadikan referensi penelitian.

Untuk memperoleh data perlu menggunakan data yang tepat dan relevan juga menggunakan teknik dan alat pengumpulan data yang tepat. Maka diperoleh data

yang objektif. Yang dimaksud dengan sumber data penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.⁴

2. Sumber Data

Sumber data penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan tertulis maupun, lisan.

a. Sumber Data Utama (Primer) yaitu sumber data yang diambil peneliti melalui wawancara dan observasi. Data primer adalah data yang peroleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau orang yang bersangkutan yang memerlukanya. Data primer ini disebut juga data asli atau data baru. Contoh wawancara, data obervasi dan sebagainya.

b.Sumber Data Tambahan (Skunder), yaitu data yang diperoleh untuk menunjang peneliti yang didapatkan melalui referensi yang berhubungan dengan toeri dari judul penelitian.

F. Istrumet Penelitian

Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara. Pedoman wawancara digunakan untuk mengungkap data tentang kondisi permasalahan manajemen kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan akademik, kualitas layanan akademik peserta didik di SMA Negeri 4 Palopo.

⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 172

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik data merupakan salah satu langkah yang paling dibutuhkan dalam penelitian, karena dalam penelitian tujuan utama yaitu untuk mendapatkan data. Tanpa adanya teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan bisa mendapatkan data yang sesuai dengan dengan standar yang ditetapkan. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi yang dilakukan melalui pengamatan langsung untuk memperoleh data primer dan fakta yang terdapat di lokasi penelitian tentang kondisi permasalahan meningkatkan kualitas akademik, dan kualitas layanan dalam manajemen kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik di SMA Negeri 4 Palopo.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi deskriptif yang berkaitan dengan kondisi permasalahan meningkatkan kualitas akademik, dan kualitas layanan dalam manajemen kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik di SMA Negeri 4 Palopo.

3. Dokumentasi

Pengumpulan data melalui dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data aktual berupa dokumen/arsip (teks, rekaman video, audio, dan lain-lain) tentang kondisi permasalahan meningkatkan kualitas akademik, dan kualitas layanan

dalam manajemen kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik di SMA Negeri 4 Palopo.

H. Keabsahan Data

Untuk membuktikan apakah data yang diperoleh dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan secara ilmiah, maka penelitian melakukan pemeriksaan keabsahan data dengan cara mengecek keabsahan data tersebut dengan triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai tehnik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber data yang berbeda selanjutnya membandingkan data tersebut. Contohnya: Membandingkan data dari hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

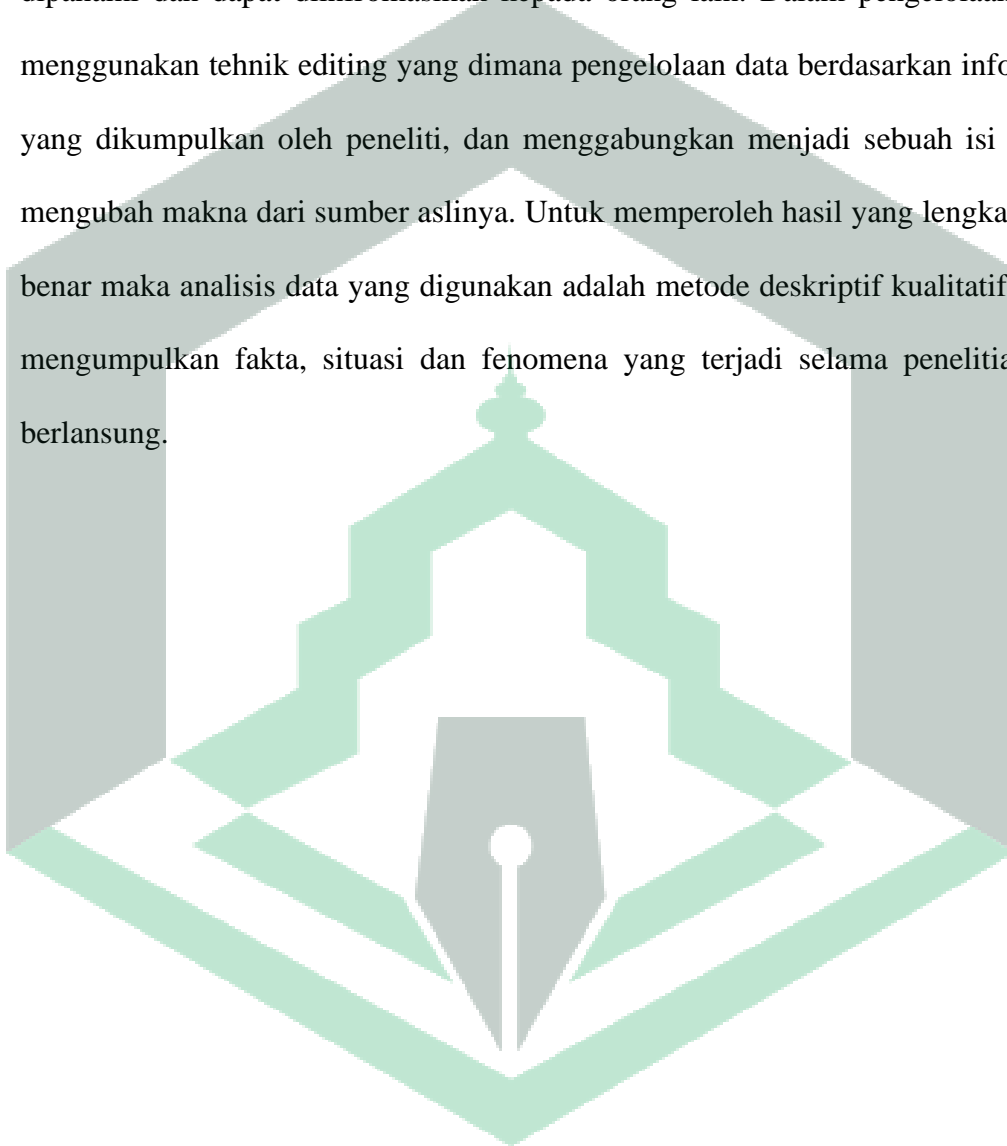
2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan tehnik yang berbeda. Contohnya data yang diperoleh dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi menghasilkan data yang berbeda-beda, maka penelitian perlu melakukan diskusi kembali kepada sumber data untuk memastikan mana data yang dianggap benar.

Adapun triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber.

I. *Teknik Analisis Data*

Analisis data adalah proses penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara, dan dokumentasi sehingga mudah dipahami dan dapat diformulasikan kepada orang lain. Dalam pengelolaan data menggunakan teknik editing yang dimana pengelolaan data berdasarkan informan yang dikumpulkan oleh peneliti, dan menggabungkan menjadi sebuah isi tanpa mengubah makna dari sumber aslinya. Untuk memperoleh hasil yang lengkap dan benar maka analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif yang mengumpulkan fakta, situasi dan fenomena yang terjadi selama penelitian ini berlangsung.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

A. Hasil Penelitian di SMA Negeri 4 Palopo

1. Sejarah berdirinya SMA Negeri 4 Palopo

SMA Negeri 4 Palopo terletak pada wilayah \pm 5 Km arah utara Kota Palopo. Lokasi SMA Negeri 4 Palopo diapit antara pantai dan pegunungan. Tepatnya terletak di Jl Bakau. Palopo, kelurahan Balandai Kecamatan Bara, Kota palopo. Sekolah Menengah Atas SMA Negeri 4 Palopo terbentuk dari hasil Sekolah Pendidikan Guru (PSG) pada tahun 1983. Dan peralihan sekolah Pendidikan Sekolah Guru (PSG) menjadi sekolah menengah atas SMA Negeri 4 Palopo mulai tanggal 29 juni 1991. Dan mendapatkan gelar sekolah Adiwita pada tahun 2019-2021 untuk sekolah kebersihan.

Sejak berdiri sampai sekarang SMA Negeri 4 Palopo telah di pimpin oleh kepala sekolah selama beberapa secara berturut-turut, nama kepala sekolah dan masa jabatannya yaitu Drs. Zaenuddin Lena (1991-1999), Drs. Jamaluddin Wahid (1999-2003), Drs. Mansyur Usman (2003-2006), Dra. Nursiah Abbas (2006-2009), Drs. Muhammad Yusuf, M.Pd (2009-2014), Muhammad Arsyad S.Pd (2014-2015). Alimus, S. Pd, M. Pd (2015-2017), DrsH, Esman, M.Pd (2017-sekarang).

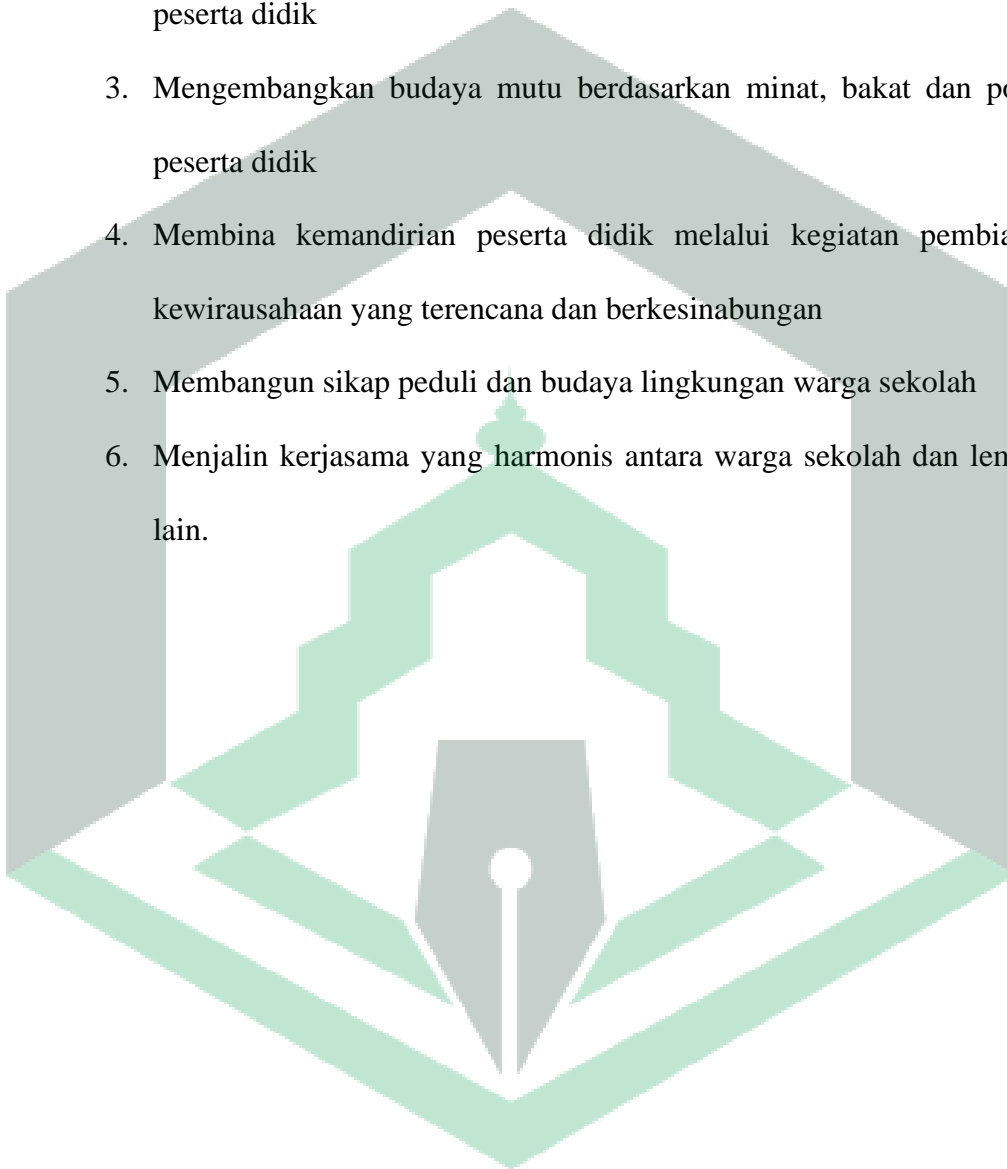
2. Visi dan Misi SMA Negeri 4 Palopo

a. Visi SMA Negeri 4 Palopo

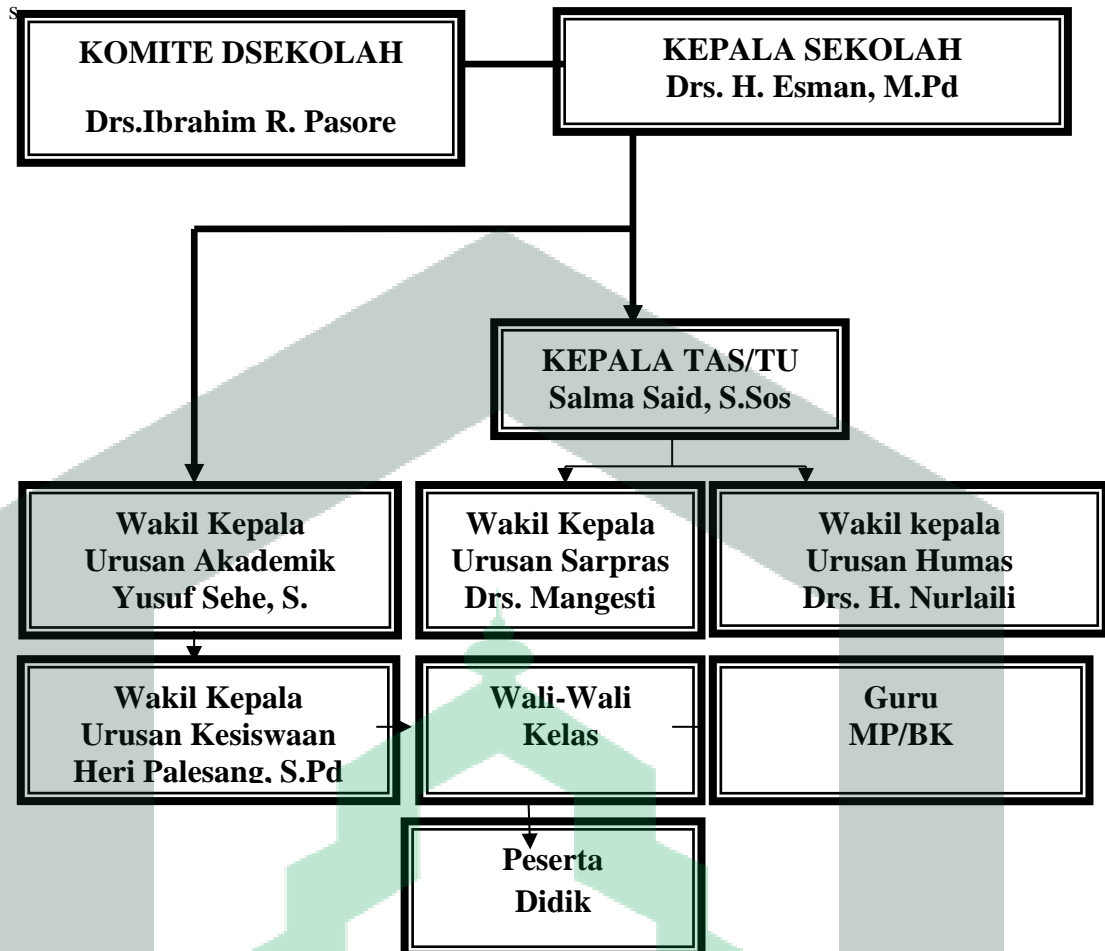
Ungul dalam Prestasi berdasarkan Imtaq, terampil, mandiri serta berwawasan lingkungan dengan tetap berpijak pada budaya bangsa.

b. Misi SMA Negeri 4 Palopo

1. Menanamkan keimanan dan ketaqwaan melalui pengalaman ajaran agama
2. Mengoptimalkan pembelajaran untuk mendorong peningkatan mutu peserta didik
3. Mengembangkan budaya mutu berdasarkan minat, bakat dan potensi peserta didik
4. Membina kemandirian peserta didik melalui kegiatan pembiasaan, kewirausahaan yang terencana dan berkesinabungan
5. Membangun sikap peduli dan budaya lingkungan warga sekolah
6. Menjalin kerjasama yang harmonis antara warga sekolah dan lembaga lain.



3. Struktur Organisasi SMA Negeri 4 Palopo



Gambar 4.1: Struktur Organisasi SMA Negeri 4 Palopo

4. Keadaan Sarana dan Prasarana

Sekolah merupakan sarana pendidickn atau suatu lembaga yang diselenggarakan oleh sejumlah orang atau kelompok dalam bentuk kerja sama untuk mencapai tujuan pendidikan. Selain guru, siswa dan pegawai, sarana dan prasarana, juga merupakan salah satu faktor penunjang yang sangat berpengaruh dalam proses pembelajaran. fasilitas yang lengkap akan menentukan keberhasilan suatu proses belajar mengajar yang akan bermuara pada tercapainya tujuan pendidikan secara maksimal. Proses belajar mengajar tidak akan maksimal tanpa

dukungan sarana dan sarana yang lengkap dan memadai. Oleh karena itu, saran dan prasarana harus menjadi perhatian serius.

Tabel 4.1:Keadaan sarana dan prasarana

Nama Bangunan/lapangan	Jumlah	Total luas bangunan(m ²)	Kondisi	
			Baik	Buruk
Jumlah total Ruang kelas	23	23	Ya	-
Ruang laboratorium fisika	1	72	Ya	-
Ruang laboratorium kimia	1	72	Ya	-
Ruang laboratorium biologi	1	72	Ya	-
Ruang laboratorium komputer	1	72	Ya	-
Mushallah	1	96	Ya	-
Gedung serba guna	2	96	Ya	-
Ruang perpustakaan	1	120	Ya	-
Ruang guru	1	72	Ya	-
Ruang tata usaha	1	45	Ya	-
Ruang UKS	1	72	Ya	-
Ruang keterampilan	1	72	Ya	-
Ruang kesenian	0	0	-	-
Toilet guru	2	12	Ya	-
Toilet siswa	8	12	-	Ya
Ruang BK	1	72	Ya	-
Ruang osis	1	72	Ya	-

Ruang kepala sekolah 1 45 Ya -

5. Keadaan Guru

Guru adalah faktor yang sangat penting dalam pendidikan. Sebagai subjek ajar, guru memiliki peranan dalam merencanakan, melaksanakan dan melakukan evaluasi terhadap proses pendidikan yang telah dilakukan. Dalam menjalankan semua tugasnya sebagai pendidik, salah satu fungsi yang dimiliki seorang guru yakni fungsi moral. Dalam menjalankan semua aktivitas pendidikan fungsi moral harus senantiasa dijalankan dengan baik.

Tabel 4.2 Nama-nama Guru SMA Negeri 4 Palopo

No	Nama	Golongan
1	Drs. H. Esman., M. Pd	Pembina Utama Muda IV/c
2	Y.P. Pangadongan	Pembina Tk.I,IV/b
3	Drs. Maspas	Pembina TK. I IV/b
4	Drs. Mhathius Somba K.	Pembina Tk.I IV/b
5	Drs. Tomas.,MM.	Pembina Tk.I IV/b
6	Dra. Nirwasani	Pembina Tk.I,IV/b
7	Dra. Nurlaili Saruman	Pembina Tk.I,IV/b
8	Heri Palasang S.pd	Pembina Tk.I,IV/b
9	Dra. Kasiang	Pembina Tk.I,IV/b
10	Hj Nurma Ningsi S.Pd	Pembina Tk.I,IV/b
11	Yusuf sehe S.Pd M.Pd	Pembina Tk.I,IV/b
12	A.Bunga S.Pd	Pembina Tk.I,IV/b
13	Marsan S.E	Pembina Tk.I,IV/b
14	Hasanudin Kala	Pembina IV /a
15	M.j.Pakadang	Pembina IV /a
16	Metriks C.N. R; S.Pd	Pembina IV /a
17	Ilidius kiding , S.E	Pembina IV /a
18	Sari Bunga Baso. S.Ag	Pembina IV /a

19	Wahyuddin S.Pd	Pembina IV /a
20	Drs. Apdul Kadir	Pembina IV /a
21	Munazar S. Pd.i	Pembina IV /a
22	Kesumawati Thamrin M, S. Sos	Pembina IV /a
23	Zelti Limbu S.S	Pembina IV /d
24	Sri Wonalis, S, Si	Pembina IV /d
25	Padli SS	Pembina IV /d
26	Fredirika Andilolo S.Pd	Pembina IV /d
27	Firmawanti S.Pd	Pembina IV /d
28	Marjuanti Dp, S.Pd	Pembina IV /d
29	Yayak Sundariani S.Kom., M.Pd	Penata III/d
30	Kalvyn Bubun Datu, S. Pd	Penata Muda Tk, III/b
31	Hanis S.Psi	Penata muda Tk, III/b
32	Abd. Hafid Nasir, S.Pd	Penata muda III/a

6. Keadaan Siswa SMA Negeri Palopo

Siswa merupakan faktor penentu dalam proses terbentuknya suatu karakter pada dirinya. Siswa adalah subyek sekaligus obyek pembelajaran, sebagai subyek karena siswa yang menentukan hasil belajar, sebagai obyek karena siswa menerima pembelajaran dari guru.

Tabel 4.3: Keadaan siswa SMA Negeri 4 Palopo

No	Tingkat pendidikan	L	P	Total
1	Tingkat 10	60	76	136
2	Tingkat 11	39	51	90
3	Tingkat 12	37	38	75
4	Total	136	165	301

B. Pembahasan

1. Manajemen Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik Peserta Didik di SMA Negeri 4 Palopo

Seorang pemimpin merupakan seorang yang harus mampu memahami dirinya sendiri dan orang lain. Dia harus mampu melihat sejauh mana dirinya memiliki kemampuan dan kekurangan, ketika itulah ia harus menggunakan kemampuannya agar apa yang menjadi amanahnya berjalan dengan baik dan mencapai tujuannya. Dalam hal ini kepala sekolah merupakan seseorang pemimpin di sekolah yang menghadapi banyak tantangan dan rintangan.

Bagi Terry sebagaimana dikutip Ngilim Purwanto “Manajemen ialah proses tertentu yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang ditetapkan dengan menggunakan sumber daya personal maupun material, manusia maupun benda dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan.

Merujuk pada teori tersebut berdasarkan hasil penelitian bahwa Manajemen Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik Peserta Didik di SMA Negeri 4 Palopo.

Maka sebagai kepala sekolah dalam menjalankan program-program yang ada memerlukan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan.

a. Perencanaan

Dalam perencanaan terlebih yang harus diperhatikan adalah apa yang harus dilakukan dan siapa yang melakukannya. Jadi perencanaan disini berarti memilih sekumpulan kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan,

bagaimana, dan oleh siapa. Perencanaan yang baik dapat dicapai dengan mempertimbangkan kondisi diwaktu yang akan datang dalam perencanaan dan kegiatan yang akan dilaksanakan. Hal ini yang sangat penting dan dilaksanakan oleh kepala sekolah SMANegeri 4 Palopo dalam meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik.

Perencanaan adalah proses memikirkan dan menetapkan kegiatan atau program yang akan dilakukan dimasa yang akan datang untuk mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan program tersebut, perencanaan layanan akademik dapat didefinisikan sebagai suatu proses memikirkan dan menetapkan program kegiatan layanan akademik. Baik yang berbentuk instruktur maupun ekstruktur dimasa yang akan datang untuk mencapai tujuan tertentu.

Sedangkan pelayanan adalah suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, dan kemudian diberikan kepada pelanggan (konsumen).

Adapun perencanaan yang dilakukan kepala sekolah berdasarkan hasil observasi yaitu menyusun program-program,menyusun strategi yang akan dilakukan. Melihat dan merencanakan apa yang akan dilakukan dimasa depan atau perencanaan tentu merupakan hal yang penting bagi setiap pemimpin untuk keberhasilan atau pencapaian tujuannya. Dalam hal ini kepala sekolah SMA Negeri 4 Palopo perlu menyusun rencana khususnya dalam layanan akademik peserta didik agar prosesnya berjalan dengan baik dan tujuannya dapat dapat tercapai.

Dalam menyusun program di SMA Negeri 4 Palopo sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Drs. H Essman selaku kepala Sekolah SMA Negeri 4 Palopo, berikut ungunya:

“Perencanaan itu sangatlah penting sekali, di SMA Negeri 4 Palopo setiap tahun ajaran baru itu kita akan membuat perencanaan program-program apa saja yang harus kita lakukan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan akademik. Dalam melakukan perencanaan tersebut dengan melibatkan semua pihak kemudian di musyawarahkan adanya pertimbangan sebaik mungkin sehingga bisa kita laksanakan, jadi dalam perencanaan itu kita menerima masukan-masukan dari pendidik dan tenaga kependidikan apa-apa yang harus kita lakukan kedepannya selama satu tahun, sehingga betul-betul terlaksana dengan baik”.¹

Selanjutnya dalam rencana menyusun program di SMANegeri 4 Palopo sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Salma S. Sos. (kepala TU) di SMA Negeri 4 Palopo

”Perencanaan itu sangat penting dalam menemukan kegiatan kedepan, dan di SMA Negeri 4 Palopo perencanaan dibuat oleh kepala sekolah tetapi juga dibantu oleh pihak-pihak pendukung sekolah, agar perencanaan layanan akademik yang ada di SMA Negeri 4 Palopo bisa berjalan dengan lancar.”²

Ungkapan lain yang disampaikan oleh Waka kesiswaan yang menyatakan bahwa:

“Dalam menyusun Perencanaan mengadakan rapat yang membahas tentang proses layanan terhadap peserta didik untuk meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik”.³

Pada dasarnya penyusunan program dalam meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik adalah sama-sama ingin membawa peserta didik kearah yang lebih baik. Selain pada penyusunan program, dalam perencanaan juga sangat

¹ Esman. Kepala Sekolah SMA Negeri 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo pada tanggal 15 Juni 2022

²Salma, Tata Usaha SMA Negri 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo pada tanggal 7 Juni 2022

³ Matius Somba K. Waka KesiswaanSMANegeri 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo pada tanggal 30 Juni 2022

penting untuk menyusun rencana strategi yang akan dilakukan demi mencapai tujuan tersebut.

Adapun rencana strategi yang dilakukan oleh kepala sekolah di SMA Negeri 4 Palopo.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Drs. H. Esman., M. Pd (Kepala Sekolah) SMA Negeri 4 Palopo menyatakan bahwa

”Strategi yang dilakukan ialah dengan melibatkan seluruh *stakeholder* baik itu bapak ibu guru, tenaga kependidikan, komite sekolah untuk melihat apa-apa yang harus diprogramkan kedepannya dalam jangka satu tahun berdasarkan program prioritas itu yang dilakukandengan tujuan memberikan masukan-masukan dari pendidik dan tenaga kependidikan apa-apa yang harus kita lakukan kedepannya selama satu tahun, shinga betul-betul terlaksana dengan baik”.⁴

Hasil wawancara dengan Ibu Salma S. Sos. (kepala TU) di SMA Negeri 4 Palopo menyatakan bahwa

” Rencana strategi yang dilakukan di antaranyapembagian tugas kepada pendidik dan tenaga kependidikan berdasarkan latar belakang dan sertifikat pendidikan academic yang dimiliki oleh guru masing-masing, maksudnya guru harus melakukan tugas dan tagung jawab sesuai *background*”.⁵

Kesimpulan dari pendapat diatas bahwa dalam meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik di SMA Negeri 4 Palopo hal pertama yang dilakukan adalah melakukan perencanaan. Sebab rencana merupakan proses pertama yang dilakukan untuk menentukan apa-apa saja yang dilakukan dan

⁴ Esman, Kepala Sekolah SMA Negeri 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo pada tanggal 15 Juni 2022

⁵Salma, Tata Usaha SMA Negeri 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo pada tanggal 7 Juni 2022

kegiatan apa yang akan deprogram serta menentukan tingkat keberhasilan sekolah dalam mengelola layanan akademik.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah konsep manajemen yang sangat penting dalam upaya mencapai tujuan, dalam pengorganisasian bukan hanya berbicara tentang bagaimana penempatan orang-orang dalam suatu organisasi tetapi juga bagaimana pembagian tugas-tugas yang telah dirumuskan. Rumus pengorganisasian pada dasarnya adalah bagaimana orang tepat untuk tempat yang tepat dan tugas yang tepat.

Pengorganisasian yang ada dalam SMA Negeri 4 Palopo khususnya layanan akademik berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti yaitu, adanya struktur organisasi yang jelas, adanya penempatan kerja.

Proses penempatan merupakan suatu proses yang sangat menentukan dalam mendapatkan karyawan yang kompeten yang dibutuhkan sekolah, karena penempatan yang tepat dalam posisi jabatan yang tepat akan dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Penetapan akademik pendidikan harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang sudah direncanakan sejak awal, yang dalam hal ini tercantum pada penempatan yang sesuai dengan bidang yang diambilnya

Pelayanan di SMA Negeri 4 Palopo dalam mencapai tujuan tentu membutuhkan kerja sama didalamnya, pemimpin dituntut untuk selalu bersinegri agar tujuan dari pelayanan di SMA Negeri 4 Palopo dapat tercapai. Peran seorang kepala sekolah disini sangatlah di butuhkan, bagaimana agar penempatan dapat

dibagi dengan tepat adapun cara penetapan kerja sebagaimana yang diungkapkan oleh kepala sekolah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Drs. H. Esman., M. Pd (Kepala Sekolah) SMA Negeri 4 Palopo menyatakan bahwa:

”Dalam meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik di SMA Negeri 4 Palopo, saya menepatkan pendidik dengan tenaga kependidikan sesuai kemampuan yang dimilikinya. Karena hal ini dapat dilihat berdasarkan lulusan yang diselesaikan saat perkuliahan, atau jurusan mata pelajaran yang diambil. Jadi 90% pendidik dan tenaga pendidik di SMA Negeri 4 Palopo sudah dapat dikatakan profesional dan linier dalam mata pelajaran yang diampuhnya. Namun ada beberapa pendidik dan tenaga pendidik yang tidak sesuai dengan mata pelajaran yang ampuh tetapi memiliki keahlian atau *skill* mumpuni dibidaang tertentu. Oleh karena itu, saya menepatkan beliau sesuai *skill* atau kemampuan yang dimilikinya”.⁶

Selanjutnya berikut ungkapan dari Ibu Salma S. Sos. Selaku Waka Kurikulum mengenai penetapan kerja yang mengatakan bahwa:

“Guru diberikan tugas masing-masing yaitu tentang pembagian tugas mengajar di awal semester sesuai dengan bidangnya masing-masing, kemudian guru mengajar sesuai dengan jadwal pelajaran di setiap kelas dan guru mengikuti kurikulum. Namun ada beberapa pendidik yang tidak sesuai dengan jurusan yang diampuhnya, dan diletakan sebagai operator dalam laboratorium dan tata usaha di SMA Negeri 4 Palopo”.⁷

Tugas seorang guru pada umumnya adalah mengerakkan atau membimbing peserta didik kearah tujuan Layanana akademik itu sendiri sebagaimana diungkapkan oleh guru bidang studi:

⁶Esman. Kepala Sekolah SMA Negeri 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo pada tanggal 15 Juni 2022

⁷Salma. Tata Usaha SMA Negeri 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo pada tanggal 7 Juni 2022

Sedangkan ungkapan Drs. Thomas Padandi, M.M. Guru Bahasa Inggris mengatakan bahwa:

“Tugas utama saya sebagai guru yaitu melakukan koordinasi, evaluasi, merencanakan kegiatan-kegiatan yang baik dan selalu fokus pada tujuan, untuk meningkatkan kualitas akademik peserta didik di SMA Negeri 4 Palopo”.⁸

Berdasarkan hasil penelitian dengan mewawancarai kepala sekolah, bagian Waka kurikulum dan guru bidang studi adalah pengorganisasian di SMA Negeri 4 Palopo menepatkan kerja pada pendidik dan tenaga kependidikan sesuai kemampuan yang dimilikinya. Namun ada beberapa pendidik dan tenaga pendidik yang tidak sesuai dengan mata pelajaran yang ampuh karena memiliki keahlian atau *skill* mumpuni dibidang tertentu. Oleh karena itu, kepala sekolah menepatkan beliau sesuai *skill* atau kemampuan yang dimilikinya.

c. Pelaksanaan

Perencanaan yang telah disusun tentunya memerlukan penggerakan atau pelaksanaan, karena sebaik-baiknya rencana tersebut tidak akan diketahui sejauh mana ketetapan dan tentu tujuan tidak dapat dicapai jika tidak dapat penggerakan atau pelaksanaan dari perencanaan tersebut.

Pelaksanaan yang dilakukan di SMA Negeri 4 Palopo berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti yaitu memotivasi, mengarahkan dalam mencapai tujuan yaitu: untuk meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik yang telah direncanakan melakukan menetapkan kerja dan tanggung jawab serta membangun kerja sama semua *stakeholder*.

⁸Thomas Padandi. Guru Bahasa Inggris SMA Negeri 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo pada tanggal 30 Juni 2022

Berikut uraian tentang pengerakan atau pelaksanaan yang berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti. Yaitu mengenai Memotivasi yang dilakukan dalam mencapai tujuan layanan di SMA Negeri 4 Palopo.

Kepala sekolah adalah seorang motivator yang harus memiliki strategi yang tepat untuk memberikan motivasi kepada pendidik dan tenaga kependidikan dalam melakukan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Drs. H. Esman., M. Pd (Kepala Sekolah) SMA Negeri 4 Palopo menyatakan bahwa:

“Mengenai motivasi saya selalu memberikan dorongan kepada para pendidik dan tenaga kependidikan unntuk selalu semangat dalam menjalankan tugasnya masing-masing,dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik. Misalnya seorang pendidik dalam menjalankan kegiatan belajar mengajar kepada peserta didik adalah salah satu dalam meningkatkan motivasi belajar. Saya selaku kepala sekolah juga bertindak sebagai pembangkit, mendorong, merintis, dan memantapkan serta sekaligus sebagai administrator. Bahwa saya sebagai kepala sekolah melakukan salah satu penggerak pelaksanaan manajemen pendidikan untuk meningkatkan motivasi pendidik dan tenaga kependidikan agar menjadi sekolah yang berkualitas”.⁹

Sementara menurut Ibu Salma S. Sos selaku (kepala TU) bahwa dalam upaya mencapai tujuan pelayanan di SMA Negeri 4 Palopo mengatakan bahwa:

“Kepala sekolah meningkatkan motivasi penbdidik dan tenaga kendidikan dengan cara mendorong, dorongan tersebut misalnya mencari apa sih penyebab timbulnya kesulitan pendidik dan tenaga kependidikan dalam menjalankan tugasnya dan hal lainnya cara yang bersifat mendorong atau membangkit motivasinya.¹⁰

⁹Esman. Kepala Sekolah SMA Negeri 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo pada tanggal 15 Juni 2022

¹⁰Salma. Tata Usaha SMA Negeri 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo pada tanggal 7 Juni 2022

Berdasarkan hasil wawancara mengenai motivasi yang dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik dalam meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik dapat disimpulkan bahwa Bahwa sebagai kepala sekolah melakukan salah satu penggerak pelaksanaan manajemen pendidikan untuk meningkatkan motivasi pendidik dan tenaga kependidikan agar menjadi sekolah yang berkualitas.

Selanjutnya yaitu kepala sekolah memberikan pengarahan dalam meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik di SMA Negeri 4 palopo. Pelaksanaan kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik yang dilakukan kepala sekolah dalam pelaksanaan program kerja yang disusun yakni dengan melakukan pelatihan kepada seluruh *stakeholder*. Hal ini dilakukan melalui kegiatan rapat kerja di akhir bulan sebelum pelaksanaan kegiatan pembelajaran awal tahun ajaran baru. Dengan begitu, diharapkan para pendidik dan tenaga kependidikan dapat menentukan kegiatan apa yang bisa meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Drs. H. Esman., M. Pd (Kepala Sekolah) SMA Negeri 4 Palopo menyatakan bahwa:

“Saya selaku kepala sekolah selalu mengarahkan pendidik dan tenaga kependidikan untuk menjalankan program yang telah disusun. Dalam pembelajaran dikelas pendidik Secara sederhana mencoba mengarahkan peserta didik agar tetap tertarik dengan materi pelajaran yang disampaikan dan kemudian dalam cara menyampaikannya juga harus menarik perhatian peserta didik. Begitu pun sebaliknya kepala sekolah selalu mengarahkan tenaga kependidikan agar memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tangap kepada peserta didik.”¹¹

Berdasarkan pernyataan dari beberapa peserta didik kelas XI, XII. IPA 2 menyatakan bahwa:

“Kami bangga sekolah di SAM Negeri 4 Palopo kerana kepala sekolah, pendidik dan tenaga kependidikan bekerja sama mengarahkan kami dalam proses belajar dan memberikan pelayanan yang baik terhadap kami agar kami bisa untuk tetap semangat dalam meningkatkan prestasi akademik kami.

Berdasarkan hasil wawancara di SMA Negeri 4 Palopo dalam pelaksanaan pendidik dan tenaga kependidikan memberikan motivasi dan pengarahan agar peserta didik dapat meningkatkan kualitas akademiknya.

d. Pengawasan

Setelah mengimplementasikan ketiga fungsi manajemen, fungsi manajemen berikutnya yang tidak kalah pentingnya yaitu fungsi pengawasan untuk memastikan apa yang telah dilakukan perlu untuk supervise untuk memastikan apa yang telah dilakukan berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti ditemukan bahwa.

Supervisi dalam konteks manajemen adalah proses untuk memastikan bahwa aktivitas yang dilaksanakan benar sesuai apa tidak dengan perencanaan sebelumnya. Dimana segala hal yang telah dilakukan perlu untuk disupervisi untuk memastikan apa yang telah dilakukan berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan.

Dalam hal ini kepala sekolah memiliki peran sebagai pengawas sekolah yang dilakukan untuk mengevaluasi, membantu dan membina tenaga pendidik dan

¹¹Matius Somba K. Waka Kesiswaan SMA Negeri 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo pada tanggal 30 Juni 2022

tenaga kependidikan dalam mencapai standar pendidikan dan tujuan pendidikan akademik bagus tanpa manajemen yang baik tidak akan berjalan.

Pengawasan yang dilakukan layanan akademik terhadap peserta didik meliputi supervisi yang dilakukan serta evaluasi hasil dari supervisi tersebut. Salah satu tujuan utama layanan akademik peserta didik di SMA Negeri 4 Palopo yaitu meningkatkan nilai akademik peserta didik.

Sesuai dengan pengawasan manajemen layanan akademik di SMA Negeri 4 Palopo adalah hal yang penting agar kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dapat terorganisir dengan baik.

Adapun cara yang dilakukan dalam hal ini untuk memastikan apakah strategi yang dilakukan mampu menunjang hal tersebut sebagaimana ungkapnya:

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Drs. H. Esman., M. Pd (Kepala Sekolah) SMA Negeri 4 Palopo mengatakan bahwa “melakukan supervisi atau pemantauan yang berhubungan dengan manajemen layanan akademik, yang berfungsi sebagai pendukung dan terlaksananya pembelajaran, manajemen layanan akademik dan berperan dalam meningkatkan kinerja sekolah secara keseluruhan. baik itu pengawasan terhadap tugas-tugas yang dilakukan oleh staf tata usaha dengan teliti, misalnya kepala sekolah selalu mengawasi program yang dilakukan staf tata usaha dengan cara kepala sekolah selalu memeriksa data pembuatan rapor.”.¹²

Sedangkan Ibu Salma, S. Sos. selaku (kepala TU) mengatakan bahwa dari perencanaan sampai penetapan, kepala sekolah ikut terlibat untuk kegiatan kepala sekolah terjun langsung untuk mengawasi siapa saja yang terlibat dalam kegiatan layanan akademik tersebut dan jenis kegiatan”.¹³

Berdasarkan uraian tentang hasil wawancara yang dilakukan peneliti mengenai pengawasan maka ditarik kesimpulan bahwa kepala sekolah melakukan

¹² Esman. Kepala Sekolah SMA Negeri 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo pada tanggal 15 Juni 2022

¹³ Salma, Tata Usaha SMA Negeri 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo pada tanggal 7 Juni 2022

pengawasan dengan caramengadakan supervisi kegiatan yang dilaksanakan dan meminta atanggung jawab dari petugas layanan akademik.

2. Kualitas Layanan Akademik di SMA Negeri 4 Palopo

Kualitas sekolah sebagai salah satu indikator untuk melihat produktivitas dan sangat erat hubunganya dengan masalah pengelolaan atau manajemen pada sekolah. Sekolah sebagai lembaga sebuah organisasi dalam memperbaiki kualitas harus melihat komponen sekolah bertanggung jawab terhadap tugas dan fungsinya masing-masing.

Menurut Rambut Lupioadi yang dikutip dari A, Hamdani ialah apabila pelanggan pendidikan sesuai dengan yang diharapkan peserta didik maka kualitas pelayanan pendidikan pada lembaga tersebut diperesepsikan baik atau memuaskan. Jika pelanggan yang terimah melampaui harapan maka diresepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya jika kualitas yang terima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan diresepsikan buruk atau tidak memuaskan

Kualitas layanan di SMA Negeri 4 Palopo berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik. Dalam penelitian ini kualitas layanan akan memberikan kepuasan terhadap peserta didik. Kupuasan peserta didik ditunjukkan dengan adanya rasa nyaman saat proses pembelajaran dan layanan yang cepat dan tepat sehingga peserta didik merasa puas.

Kualitas layanan di SMA Negeri 4 Palopo merupakan hasil evaluasi peserta didik terhadap layanan di SMA Negeri 4 Palopo. Dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan yang melibatkan aspek kognisi dan afeksi. Hasil

perbandingan sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan. Bila kinerja sesuai dengan harapan peserta didik akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, peserta didik akan sangat puas. Jadi apabila kualitas pelayanan akademik di SMA Negeri 4 palopo tidak sesuai dengan harapan peserta didik, maka akan timbul rasa tidak puas dalam diri peserta didik, Sebaliknya jika pelayanan akademik yang berikan di SMA Negeri 4 Palopo sesuai dengan harapan maka peserta didik mengalami kepuasan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti ditemukan bahwa kualitas layanan di SMA Negeri 4 Palopo yang meliputi dua aspek, yaitu aspek *assurance* (memberikan kepuasan paling tinggi), aspek *reliability* (aspek yang member kepuasan paling rendah kepada peserta didik).

Berikut uraian tentang yang berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti. Yang pertama yaitu aspek *assurance* (memberikan kepuasan paling tinggi), di SMA Negeri 4 Palopo:

“Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Salma S.os. (kepala tata usaha) di SMA Negeri 4 Palopo mengatakan bahwa” berdasarkan hasil evaluasi peserta didik terhadap aspek ini menunjukan bahwa tenaga pendidik terutama pendidik telah memberikan kenyamanan dan rasa aman pada peserta didik selama proses pembelajaran, dan para pengajar juga memberikan perlakuan yang adil kepada para peserta didik”.¹⁴

“Sedangkan Drs. Matius Somba K. (Waka Kesiswaan) berpendapat bahwa “” berdasarkan hasil evaluasi peserta didik terhadap aspek ini menunjukan bahwa para staf juga telah memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap”.¹⁵

¹⁴ Salma, Tata Usaha SMA Negeri 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo pada tanggal 7 Juni 2022

¹⁵Matius Somba K.Waka Kesiswaan SMA Negeri 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo pada tanggal 19 Juli 2022

Berdasarkan hasil wawancara dengan adik Nesa (peserta didik) di SMA Negeri 4 Palopo menyatakan bahwa “kesedian sekolah mendengar dan menanggapi keluhan kami, kesedian dalam dalam menangani masalah-masalah yang kami hadapi, metode pembelajaran yang diberikan oleh guru juga telah terpenuhi dan dan pelayanan yang mudah diperoleh, sehingga kami sebagai peserta didik merasa puas terhadap layanannya”.¹⁶

Selain pada aspek *assurance* (memberikan kepuasan paling tinggi),selanjutnya yaitu aspek *reliability* (aspek yang member kepuasan paling rendah kepada peserta didik):

“Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Drs. H. Esman., M. Pd (Kepala Sekolah) di SMA Negeri 4 Palopo mengatakan bahwa” kita sebagai manusia biasa tidak luput dari yang namanya kesalahan yang dimana di sekolah ini masih kurang kedisiplinan mengenai waktu, masih terdapat pendidik dan tenaga kependidikan yang terlambat,misalnya dalam hal jam mengajarnya dia tidak laksanakan atau terlambat masuk dikelas, atau cepat keluar. kemudian tidak membuat prangkat-prangkat pembelajaran itu semua pelanggaran-pelanggaran yang harus mereka tau kemudian mereka harus bisa perbaiki”.¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan adik Nesa (peserta didik) di SMA Negeri 4 Palopo menyatakan bahwa “kedisiplinan pendidik dan tenaga kependidikan di sekolah ini sudah cukup baik, meskipun beberapa beberapa siswa masih ada yang mengatakan seringkali terjadi jam pelajaran kosong dan staf pengajar yang terlambat datang ke sekolah”.¹⁸

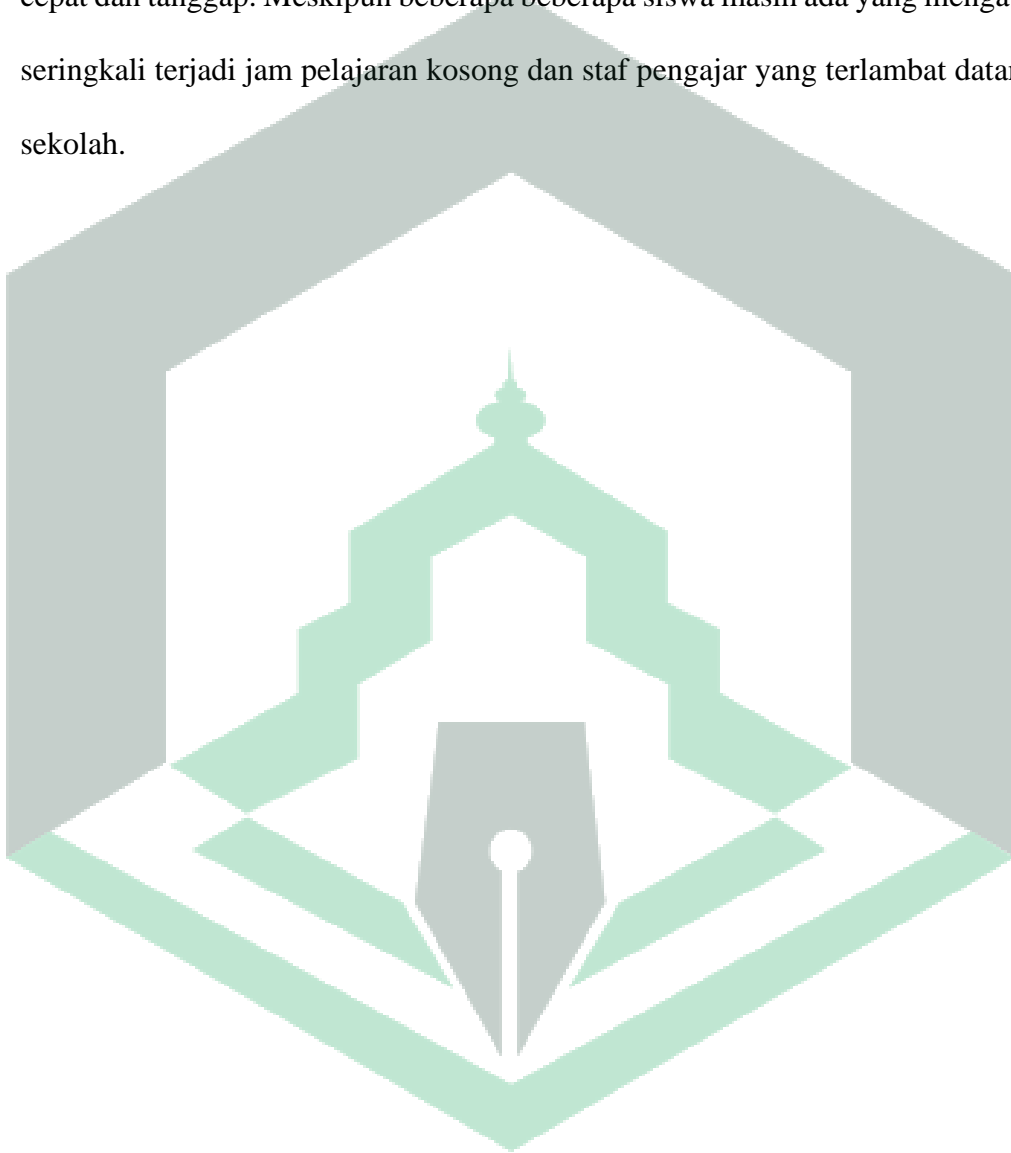
Berdasarkan uraian hasil wawancaramengenai kualitas layanan di SMA Negeri 4 palopo dapat di simpulkan bahwa layanannya sangat baik ditandi dengan kepuasan peserta didik terhadap layanan yang diterapkan disekolah tersebut

¹⁶Nesa. Peserta Didik SMAN 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo pada tanggal 19 Juli 2022

¹⁷. Esman. Kepala Sekolah SMA Negeri 4 Palopo, *Wawancara*,Palopo pada tanggal 17 juli 2022

¹⁸Nesa. Peserta Didik SMA Negeri 4 Palopo, *Wawancara*, Palopo pada tanggal 20 Juli 2022

terutama pendidik telah memberikan kenyamanan dan rasa aman pada peserta didik selama proses pembelajaran, dan para pengajar juga memberikan perlakuan yang adil kepada para peserta didik dan tenaga pendidik memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Meskipun beberapa beberapa siswa masih ada yang mengatakan seringkali terjadi jam pelajaran kosong dan staf pengajar yang terlambat datang ke sekolah.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Manajemen Kelapa Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik Peserta Didik di SMA Negeri 4 palopo, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Manajemen kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan akadeik peserta didik di SMA Negeri 4 palopo jika dilihat dari indikator penelitan yaitu dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan /pelaksanaan, pengawasan/supervisi telah diimplementasikan dengan baik dalam pelayanan kualitas akademik peserta didik di SMA Negeri 4 palopo. perencanaan yang dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan akademik di SMA Negeri 4 palopo yang pertama yaitu dengan menyusun program-program dalam jangka waktu satu tahun; kedua dengan menyusun strategi yang akan diterapkan dalam meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik di SMA Negeri 4 Palopo. Pengorganisasian yang dilakukan kepala sekolah yaitu dengan prnretapan kerja pada pendidik dan tenaga pendidik sesuai kemampuan yang dimilikinya. Namun ada beberapa pendidik dan tenaga pendidik tidak sesuai dengan mata pelajaran yang diampuh karena memiliki keahlian atau *skill* dibidang tertentu. Pelaksanaan yang dilakukan kepada sekolah yaitu meberikan motivasi dan memberikan pengarahan agar peserta didik dapat meningkatkan kualitas akademiknya. pegawasanyang dilakukan kepala sekolah

yaitu dengan cara mengadakan supervisi kegiatan yang dilaksanakan dan meminta atanggung jawab dari petugas layanan akademik.

Kualitas Layanan di SMA Negeri 4 Palopo, yang pertama yaitu aspek *assurance* (memberikan kepuasan paling tinggi), yaitu adanya harapan peserta didik untuk mendapatkan pengajaran yang kompeten telah terpenuhi. Sementara aspek kedua yaitu aspek *reliability* (aspek yang member kepuasan paling rendah kepada peserta didik), yaitu harapan peserta didik untuk mendapatkan pengajaran yang kompeten belum terpenuhi ditandai dengan masih ada terdapat pelanggaran yang dilakukan pendidik dan tenaga pendidik. perilaku itu juga dapat menurunkan semangat siswa untuk belajar. pelanggaran-pelanggaran yang harus mereka tau kemudian mereka harus bisa perbaiki. Mengenai kualitas layanan di SMA Negeri 4 palopo dapat di simpulkan bahwa layanannya sangat baik ditandai dengan kepuasan peserta didik terhadap layanan yang diterapkan disekolah tersebut terutama pendidik telah memberikan kenyamanan dan rasa aman pada peserta didik selama proses pembelajaran, dan para pengajar juga memberikan perlakuan yang adil kepada para peserta didik dan tenaga pendidik memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. meskipun beberapa beberapa siswa masih ada yang mengatakan seringkali terjadi jam pelajaran kosong dan staf pengajar yang terlambat datang ke sekolah.

B. Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penelitian memberikan saran antaralain:

Hendaknya kepala sekolah, pendidik, dan tenaga pendidik di SMA Negeri 4 Palopo membangun sinergi yang baik untuk mencapai tujuan meningkatkan kualitas pelayanan akademik peserta didik mulai dari menyusun rencana sampai dengan evaluasi dan maju tidaknya suatu lembaga dapat dilihat dari faktor yaitu kualitas layanan yang baik yang berjalan secara efektif dan efisien.

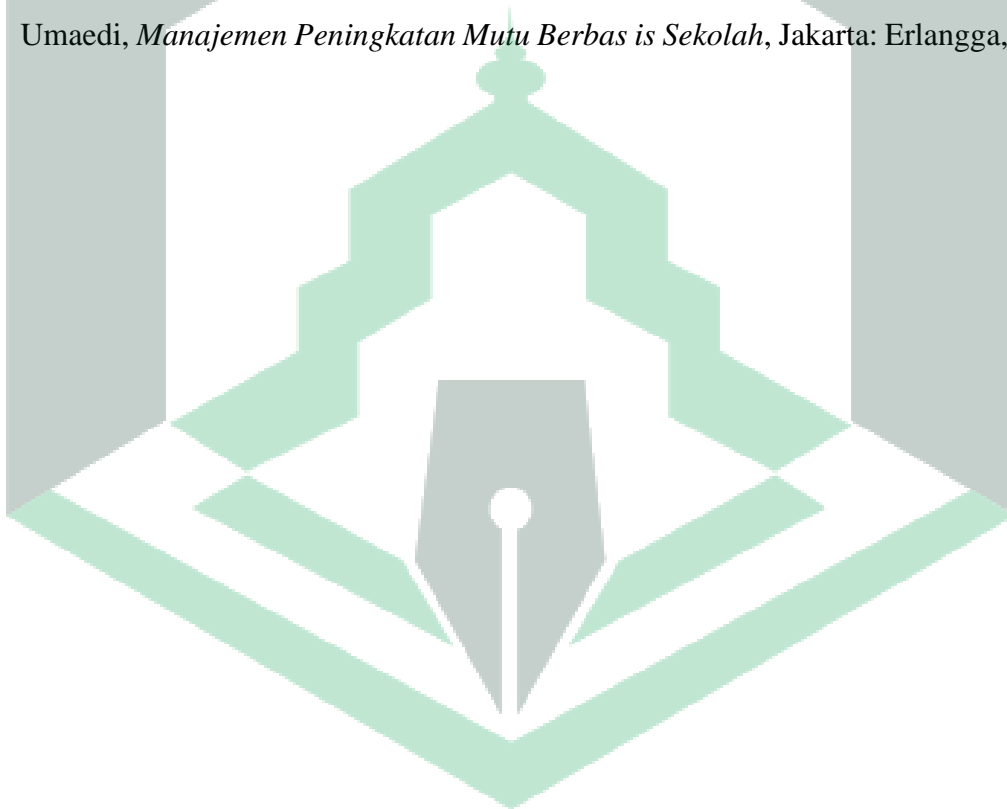


DAFTAR PUSTAKA

- A Fucham, *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011
- A Supriyanto. “*Ilmu Pendidikan Mutu Pendidikan Sekolah Dasar Di Daerah Diseminasi*”. IPI Jurnal *Manajemen Pendidikan*. januari, 2011
- Abdullah, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: Penerbit Aswaja, 2014
- Al-Kaffah, *AL-Qur'an dan Terjemahan*, Surabaya: Jln. Raya Medokan Semampir, 2018
- Arikunto Suarsimi, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2007
- Aufa “*Manajemen kepala madrasah salam meningkatkan mutu pendidikan di MI Ma'arif Bantl Yogyakarta*”: Tesis UIN Sunan Kalijaga, 2016
- Bintoro Tjokroaminoto, *Fungsi Manajemen*, Jakarta: Pustaka al-Husna, 2008
- Daryanto Suwardi, *Manajemen Peserta Didik*, Yogyakarta: Grava Media, 2017
- Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi Kedua*. Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa. Jakarta: Balai Pustaka, 2001
- Dinding Nurdin, *Pengelolaan Pendidikan dari Teori Menuju Implementasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015.
- Esman, Kepala Sekolah SMA Negeri 4 Palopo, Wawancara, Palopo pada tanggal 15 Juni 2022
- Hendarman Ir., *Revolusi Kinerja Kepala Sekolah*, Jakarta: PT. Indeks, 201
- Hilal Mahmud, dkk, *Manajemen Management Fundamental Cet I Gowa Sulawesi Selaan*: Aksara Timur, 2021
- Husaini Usman, *Manajemen Teori Praktek Dan Riset Pendidikan*, Jakarta Timur: PT Bumi Aksara, 2013
- Ibrahim Bafadal, *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- John W Cresweli., *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014

- Kompri, Manajemen Sekolah Orentasi kemandirian kepala sekolah Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015
- Koontz dan Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. *Manajemen Pendidikan* Bandung: Alfabeta, 2013.
- Lexy J, Moleong *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009
- Mahfud, *Pengaruh Kepemimpinan, Kepala Sekolah, Motivasi Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru SMA N se Kota Bima*, 2021
- Matius Somba, Waka kesiswaan SMAN 4 Palopo, wawancara, palopo pada tanggal 30 juni 2022
- Nesa. Peserta Didik SMAN 4 Palopo, Wawancara, 2022.
- Ngalim Purwanto, *Administator dan supervisi pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosda karya, 1992
- Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2006.
- Nora Agustina, *Perkembangan Peserta Didik*, Yogyakarta: 2018
- Padandi Thomas, Guru Bahasa Inggris SMA Negeri 4 Palopo, Wawancara, Palopo pada tanggal 30 Juni 2022
- Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan* Bandung: Remaja Rosda Karya, 2004
- Putri Kartieisti, jurnal volume XXII no 2, *Kualitas Layana Akademik Sekolah*, <http://usaud@Upi.edu>, tahun 2015
- Ricko Valentino, melakukan penelitian dengan judul; *“Manajemen Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan mutu pendidikan, dan profesionalisme guru di madrasah Tsanawiyah Negeri Manggar Bangka Belitung “Sidoarjo: Tesis UMS, 2009.*
- Salma, Tata usaha SMA Negeri 4 Palopo, Wawancara, Palopo pada tanggal 7 Juni 2022
- Sindy Putri Lusitasari, *“Strategi kepala sekolah dalam upaya meningkatkan prestasi belajar siswa di SMPN Krian Sidoarjo”* Surabaya: TesisUNESA, 2016.
- Soewadji Lazaruih, *kepala sekolah dan tanggung jawabnya*, Jakarta: Kanisius,1992

- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Sukri Muhamad *Implementasi Manajemen Kesiswaan Dalam Meningkatkan Kualitas Akademik Siswa MAN 1 Konawe Selatan Kendari*:2018
- Sulistyorini Dan Muhammad Fathurrohman, *Essensi Manajemen Pendidikan* Jakarta,2019
- Sulistyorini Dan Muhammad Fatkhurrohman, *Esensi Manajemen Pendidikan Islam*, Yogyakarta: Kalimedia, 2016
- Sutranita Tirtonegoro, *Anak Supernormal dan Program Pendidikan* Jakarta: Bina Aksara, 2004
- Umaedi, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*, Jakarta: Erlangga, 2011



L

A

M

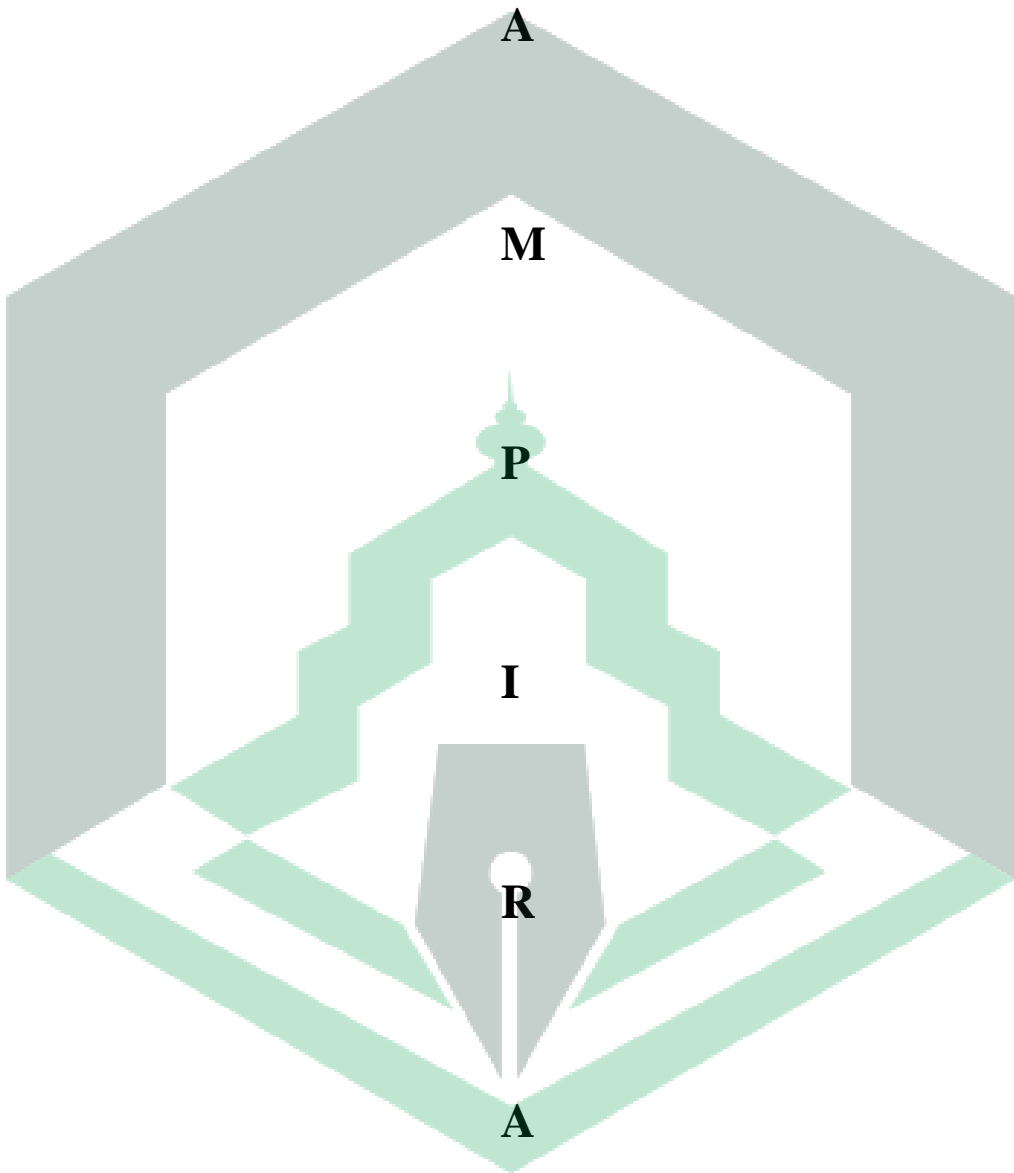
P

I

R

A

N



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Surat Izin Penelitian

  1 2 0 2 2 1 5 9 0 4 0 4 9 2

PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat: J. K.H.M. Hasymi No 5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpun : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 492/IP/DPMPPTSP/2022

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja
3. Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pemberian Surat Keterangan Penelitian
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Penerimaan dan Non Penerimaan di Kota Palopo
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Penyalangan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang Menjadi Urusan Pemerintah yang Dibebankan Pelaksanaan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama	INDRIANI FATMA SARI
Jenis Kelamin	Perempuan
Alamat	Balandi Kota Palopo
Pekerjaan	Mahasiswa
NIM	18 0205 0097

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan skripsi dengan Judul

MANAJEMEN KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK PESERTA DIDIK DI SMAN 4 PALOPO

Lokasi Penelitian SMA NEGERI 4 PALOPO

Lamanya Penelitian 24 Mei 2022 s.d. 24 Juli 2022

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaatl semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo
5. Surat izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaatl ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 24 Mei 2022
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP


ERICK K. SIGA, S.Sos
Pangkat : Penata Tk I
NIP. 19830414 200701 1 005

Tembusan :

1. Kepala Badan Kepegawaian Prov. Sul-Sel
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SVG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kepegawaian Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian

Scanned by TapScanner

LEMBAR VALIDASI

PEDOMAN WAWANCARA

Petunjuk:

Dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul: “Manajemen Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik Peserta Didik di SMA Negeri 4 Palopo”, peneliti menggunakan instrumen Lembar Pedoman Wawancara. Untuk itu, peneliti meminta kesediaan Bapak untuk menjadi validator dengan petunjuk sebagai berikut:

1. Dimohon agar bapak memberikan penilaian terhadap Lembar Pedoman Wawancara yang telah dibuat sebagaimana terlampir.
2. Untuk tabel tentang *Aspek yang Dinilai*, dimohon Bapak memberikan tanda cek (√) pada kolom penilaian sesuai dengan penilaian Bapak.
3. Untuk saran dan revisi, Bapak dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi, atau menuliskannya pada kolom *Saran* yang telah disediakan.

Kesediaan Bapak dalam memberikan penilaian secara objektif sangat besar artinya bagi peneliti. Atas kesediaan dan bantuan Bapak, peneliti ucapkan terima kasih.

Keterangan Skala Penilaian:

- 1 : berarti “kurang relevan”
- 2 : berarti “cukup relevan”
- 3 : berarti “relevan”
- 4 : berarti “sangat relevan”

Uraian Singkat:

Pedoman wawancara ini bertujuan untuk mengetahui tentang Manajemen Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik Peserta Didik di SMA Negeri 4 Palopo.

No	Aspek yang dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
I	Isi 1 Kesesuaian pertanyaan dengan indikator. 2 Kejelasan pertanyaan. 3 Kesesuaian waktu menjawab pertanyaan.				
II	Bahasa 1 Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar 2 Menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami 3 Kalimat pertanyaan tidak mengandung multi tafsir 4 Menggunakan pertanyaan yang komunikatif				

Penilaian Umum:

1. Belum dapat digunakan
2. Dapat digunakan dengan revisi besar
3. Dapat digunakan dengan revisi kecil
4. Dapat digunakan tanpa revisi

Saran-Saran:



Manajemen Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik

Pesertadidik di SMA Negeri 4 Palopo

Lampiran : Pedoman wawancara

Tanggal :

Narasumber : 1. Kepala Sekolah

2. Tenaga Kependidikan

3. peserta didik

NO	FOKUS PENELITIAN	ASPEK	PERTANYAAN	NARASUMBER
1.	Apa saja upaya – upaya kepala sekolah dalam meningkatkan pelayanan akademik yang optimal terhadap pesertadidik di SMA Negeri 4 Palopo?	Perencanaan	<ol style="list-style-type: none">1. Bagaimana proses perencanaan yang bapak /ibu lakukan dalam meningkatkan layanan yang berkualitas yang akan di laksanakan?2. apakah ada pertimbangan bapak/ibu dalam melakukan perencanaan tersebut?3. Boleh bapak/ibu menjelaskan bagaimana upaya pembinaan yang dilakukan kepada tenaga pendidik disekolah ini untuk meningkatkan kualitas	1. Kepala Sekolah

			<p>layanan akademik peserta didik ?</p> <p>4. bagaimanakah strategi yang bapak/ibu lakukan dalam meningkatkan prestasi peserta didik?</p> <p>5. Apakah ada hal-hal yang menjadi kendala dalam proses perencanaan meningkatkan layanan akademik kualitas layanan akademik?</p>	
		Pengorganisasi an	<p>A. apakah bapak sudah memberikan penempatan kerja pada pendidik dan tenaga kependidikan sesuai dengan kemampuan pegawai tanpa membedakan antara pendidikan yang satu dengan yang lain?</p> <p>B. bolehkah bapak menjelaskan pelanggaran-pelanggaran apa saja yang pernah dilakukan</p>	1. Kepala Sekolah

			<p>pendidik/tenaga kependidik dalam meningkatkan kualitas layanan akademik pesertadidik ?</p> <p>3.Dapatkah bapak menjelaskan hal apa saja yang biasa bapak lakukan untuk meningkatkan kualitas layanan kademik pesertadidik ?</p>	
		Pelaksanaan	<p>1.Menurut bapa/ibu bagaimakah cara kepala sekolah memberikan pengarahan kerja pada pendidik/tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualialitas layanan akademik Pesertadidik?</p> <p>2.Bapak/ibu jelaskan kegiatan apa saja yang mendukung kepala sekolah dalam meningkatkan akademik peserta didik?</p> <p>3.Bagaimanakah pandangan bapak/ibu terkait dengan motivasi kepala sekolah yang sudah dijalankan?</p> <p>4.apakah sejauh ini motivasi kepala sekolah sesuai dengan yang bapak/ibu harapkan?</p> <p>5.bolehkah bapak/ibu jelaskan upaya apa yang dilakukan kepala sekolah dalam</p>	2.Tenaga Pendidikan

			<p>meningkatkan kualitas akademik peserta didik secara keseluruhan?</p> <p>6. Sejauh ini bagaimana akan perilaku kepala sekolah untuk meningkatkan kinerja pada pendidik dan tenaga kependidikan dilembaga tersebut?</p>	
		Evaluasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana proses evaluasi yang dilakukan kepala sekolah terhadap manajemen yang sudah diterapkan dalam meningkatkan kualitas layanan akademik peserta didik? 2. Setelah melakukan evaluasi apakah ada pengaruh yang terlihat meningkatnya kualitas layanan akademik dalam diri peserta didik dan kapan dilakukan proses evaluasi? 	2. Tenaga Pendidikan
2.	<p>Bagaimana kepuasan peserta didik di SMAN 4 Palopo dari layanan Manajemen yang diterapkan</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah pelaksanaan manajemen kepala sekolah yang dilakukan sudah efektif dalam meningkatkan prestasi anda? 2. Dalam mengatur siswa, apakah kepala sekolah perlu terus diingatkan atau sudah cukup dalam 	3. Peserta Didik

	epalasekola h		meningkatkan prestasi peserta didik saja? 3. Bagaimana kualitas akademik anda (pesertadidik) apakah sudah sesuaidenganharapan ataukah belum?	
--	------------------	--	---	--



Dokumentasi



Wawancara dengan kepala sekolah



wawancara tata usaha

Lokasi penelitian





Piagam penghargaan SMAN 4 Palopo



Ruang guru



Ruang kelas



Ruang perpustakaan



Ruang lap computer



Mushola



RIWAYAT HIDUP



indriani fatmasari, Lahir di Lunti pada tanggal 07 Juli 1999.

Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Ahmad Jani dan seorang ibu bernama Siti Servia. Penulis dibesarkan di Labuan Bajo, Desa

wae wako, Kecamatan Lembor, Kabupaten Manggarai Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Saat ini penulis bertempat tinggal di Jl. Bakau. kos husna.

Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2012 di MIS Jabal Nur.

Kemudian ditahun yang sama melanjutkan pendidikan di MTS Jabal Nur hingga tahun 2015. pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMA

Negeri 2 Komodo dan mengambil jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA). Setelah

lulus di tahun 2018, penulis melanjutkan pendidikan di kampus Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo mengambil jurusan Manajemen Pendidikan Islam

(MPI).