UPAYA KEPALA MADRASAH DALAM PENCIPTAAN LAYANAN PRIMA DI MI MUHAMMADIYAH AJIBARANG KULON BANYUMAS

TESIS

Disusun dan Diajukan Kepada Pascasarjana
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Magister Pendidikan

MUHTAR YUSUF
191765019

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
2022

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
PASCASARJANA
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126 Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553
Website : www.pps.uinsaizu.ac.id Email : pps@uinsaizu.ac.id

PENGESAHAN

Nomor 108 Tahun 2023

Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto mengesahkan Tesis mahasiswa:

Nama	:	Muhtar Yusuf
NIM	:	191765019
Program Studi	:	Manajemen Pendidikan Islam
Judul	:	Upaya Kepala Madrasah dalam Penciptaan Layanan Prima di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon Banyumas

Telah disidangkan pada tanggal **28 Desember 2022** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Magister Pendidikan (M.Pd.)** oleh Sidang Dewan Penguji Tesis.

Purwokerto, 19 Januari 2023
Direktur,

Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag.
NIP. 19681008 199403 1 001

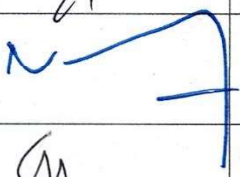
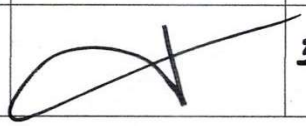
PENGESAHAN TESIS

Nama : Muhtar Yusuf

NIM : 191765019

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

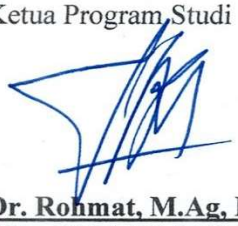
Judul : Upaya Kepala Madrasah dalam Penciptaan Layanan Prima di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon Banyumas

No	Tim Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag NIP. 19681008 199403 1 001 Ketua Sidang/ Penguji		11/01-2023
2	Dr. H. Syufaat, M.Ag NIP. 19630910 199203 1 005 Sekertaris/ Penguji		14/01 23
3	Dr. Novan Ardy Wiyani, M.Pd.I NIP. 19850525 201503 1 004 Pembimbing/ Penguji		11/01 -23
4	Dr. Sumiati, M.Ag NIP. 19730125 200003 2 001 Penguji Utama		4/1-2023
5	Dr. H. Mukhroji, M.S.I NIP. 19690908 200312 1 002 Penguji Utama		5/1-2023.

Purwokerto, 4 Januari 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Dr. Rohmat, M.Ag, M.Pd

NIP. 19720420 200312 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Pengajuan Ujian Tesis

Kepada Yth.
Direktur Pascasarjana
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri
di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, memerikasa, dan mengadakan koreksi, serta perbaikan-perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya sampaikan naskah mahasiswa:

Nama : Muhtar Yusuf
NIM : 191765019
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Upaya Pimpinan Madrasah dalam Penciptaan Layanan Prima di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

Dengan ini mohon agar tesis tersebut di atas dapat disidangkan dalam ujian tesis.

Demikian nota dinas ini disampaikan. Atas perhatian Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto,
Pembimbing

Dr. Novan Ardy Wiyani, M.Pd.I
NIP. 198505252015031004

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis saya yang berjudul: "Upaya Pimpinan Madrasah dalam Penciptaan Layanan Prima di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon", seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun pada bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pemyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Purwokerto, Desember 2022
Hormat Saya

Muhtar Yusuf
NIM. 191765019

UPAYA KEPALA MADRASAH DALAM PENCIPTAAN PELAYANAN PRIMA DI MI MUHAMMADIYAH AJIBARANG KULON BANYUMAS

Muhtar Yusuf

191765019

ABSTRAK

Faktor yang mempengaruhi berhasil tidaknya program pendidikan adalah Service Excellent dimana ini akan mempengaruhi nyaman tidaknya masyarakat sekolah. Bentuk kepemimpinan kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon meliputi empat tahapan yakni analisis kompetensi, penyusunan program, pelaksanaan dan evaluasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kepemimpinan Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon dalam penciptaan pelayanan prima, penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon. Data penelitian ini diambil melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data pada penelitian ini adalah Kepala Madrasah, guru, komite, siswa dan wali siswa. Teknik analisis data dilakukan melalui langkah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh kesimpulan bahwa bentuk kepemimpinan Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon adalah menggunakan gaya kepemimpinan demokratis. Dalam memberikan pelayan prima, Kepala Madrasah selalu berupaya agar guru-guru dapat berkembang lebih maju dalam hal belajar, seperti mengirimkan guru-guru secara bergantian untuk magang, mengadakan seleksi guru yang sangat ketat, menciptakan pembelajaran E-Learning dan E-Administrasi, mengadakan fasilitas yang sangat memuaskan untuk mengajar di setiap kelas. Upaya yang dilakukan oleh Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon dalam meningkatkan pelayanan prima diantaranya juga adalah meningkatkan kemampuan guru dan karyawan, bersikap dan berbicara yang sopan kepada pelanggan, berpenampilan yang sopan dan menarik, memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, memberikan Tindakan yang cepat, dan bertanggung jawab kepada pelanggan.

Kata kunci: Upaya, Kepala Madrasah, Pelayanan Prima.

THE EFFORTS OF MADRASAH LEADERS IN CREATING EXCELLENT SERVICES AT MI MUHAMMADIYAH AJIBARANG KULON

Muhtar Yusuf

191765019

ABSTRACT

The factor that influences the success or failure of an educational program is Service Excellent where this will affect whether or not the school community is comfortable. The leadership form of the head of MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon includes four stages, namely competency analysis, programming, implementation and evaluation.

This study aims to describe and analyze the leadership of the head of MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon in creating excellent service, this research is a qualitative research. This research was conducted at MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon. The research data was taken through interviews, observation and documentation. Sources of data in this study were the head of the madrasa, teachers, committees, students and guardians of students. Data analysis techniques are carried out through data reduction, data presentation and conclusion drawing.

Based on the results of data analysis and discussion, it can be concluded that the leadership form of the head of MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon is to use a democratic leadership style. In providing excellent service, the madrasa head always strives for teachers to develop more advanced in terms of learning, such as sending teachers in turn for apprenticeships, holding very strict teacher selection, creating E-Learning and E-Administration learning, providing facilities which is very satisfying to teach in every class. Efforts made by the Head of MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon in improving excellent service include increasing the ability of teachers and employees, behaving and speaking politely to customers, looking polite and attractive, giving full attention to customers, providing fast action, being responsible to customer.

Keywords: Effort, Principal, Excellent Service.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi didasarkan pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	b	be
ت	Ta	t	te
ث	Sa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	Zal	ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zak	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	za'	ẓ	zet (dengan titik dibawah)

ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	Qaf	q	qi
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	‘el
م	Mim	m	‘em
ن	Nun	n	‘en
و	Waw	w	w
ه	ha'	h	ha
ء	Hamzah	’	apostrof
ي	ya'	y	ye

2. Konsonan rangkap karena *Syaddh* ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	*muta’addidah*
عدة	Ditulis	‘*iddah*

3. *Ta’ Marbutah* di akhir kata

a. Bila dimatikan tulis h

حكمة	ditulis	*ḥikmah*
جزية	ditulis	*jizyah*

(Ketentuan ini diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali jika dikehendaki lafal aslinya)

b. Bila diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	ditulis	*Karāmah al-auliyā’*

c. Bila *ta'marbutah* hidup atau dengan harakat fatḥah atau kasrah atau ḍammah ditulis dengan t.

زكاة الفطر	ditulis	*Zakāt al-fiṭr*

4. Vokal Pendek

------	*fatḥah*	ditulis	a
------	*kasrah*	ditulis	i
------	*ḍammah*	ditulis	u

5. Vokal Panjang

1.	*Fatḥah* + alif	ditulis	ā
	جاهلية	ditulis	*jāhiliyah*
2.	*Fathah* + ya' mati	ditulis	ā
	تنسى	ditulis	*tansā*
3.	*Kasrah* + ya' mati	ditulis	ī
	كريم	ditulis	*karīm*
4.	*Ḍammah* + wawu mati	ditulis	ū
	فروض	ditulis	*furūḍ'*

6. Vokal Rangkap

1.	*Fatḥah* + ya' mati	ditulis	ai
	بينكم	ditulis	*bainakum*
2.	*Fatḥah* + wawu mati	ditulis	au
	قول	ditulis	*qaul*

7. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	ditulis	*a`antum*
أعدت	ditulis	*u'iddat*
لئن شكرتم	ditulis	*la`in syakartum*

8. Kata sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti huruf Qamariyyah

القرآن	ditulis	*al-Qurān*
القياس	ditulis	*al-Qiyās*

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el) nya

السماء	ditulis	*As-Samā*
الشمس	ditulis	*Asy-Syams*

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذوى الفروض	ditulis	*żawīal-furūḍ*
أهل السنة	ditulis	*ahl as-sunnah*

MOTTO

"***Habiskan jatah gagalmu, mereka orang-orang hebat adalah hasil terpaan kegagalan***"

PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan untuk:

*--Bapak dan Ibu tercinta, terimakasih dan sungkem atas do'a dan supportnya yang tidak ternilai dengan apapu*n--

Bapak Rochmadi dan Ibu Alfiah

--Istri dan Anak-anaku tercinta, motivator hidup dan sumber inspirasi dalam hidupYang tidak pernah kering--

Indriyati, S.Pd

Qisya Humaira

Labiq Syahmi Abbasy

--Segenap dewan guru dan karyawan MI Muhammadiyah Karangtalun Kidul yang saya banggakan—

KATA PENGANTAR

Al-Ḥamdulillâh, segala puji syukur ke-Hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi akhir zaman Muḥammad SAW, keluarga, sahabat dan kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul: "Upaya Pimpinan Madrasah dalam Penciptaan Layanan Prima di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon". Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd.) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri K.H. Saifuddin Zuhri.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun tesis ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Tesis ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada, yang terhormat:

1. Prof. Dr. KH. Moh Roqib, M.Ag, Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Saifuddin Zuhri.
2. Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag, Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri K.H. Saifuddin Zuhri.
3. Dr. Rohmat, M.Ag, M.Pd., Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri K.H. Saifuddin Zuhri.
4. Dr. Novan Ardy Wiyani, M.Pd.I, Dosen Pembimbing sekaligus Penasehat Akademik Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri K.H. Saifuddin Zuhri, terimakasih atas bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.
5. Welas Rarasati, M.Pd, Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon, beserta Dewan Guru dan Karyawan, terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya, sehingga penulis mudah untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan.
6. Segenap dosen dan staf administrasi Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri K.H. Saifuddin Zuhri.

7. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis mohon kepada Allah SWT, semoga jasa-jasa beliau akan mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT. Semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya. Penulis juga memohon atas kritik dan saran terhadap segala kekurangan demi kesempurnaan tesis ini di masa mendatang.

Purwokerto, Januari 2023

Penulis

Muhtar Yusuf
NIM. 191765019

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
PENGESAHAN DIREKTUR ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI iii
NOTA DINAS PEMBIMBING..... iv
PERNYATAAN KEASLIAN v
ABSTRAK (Bahasa Indonesia) vi
ABSTRAK (Bahasa Inggris) vii
PEDOMAN TRANSLITERASI viii
MOTTO xii
PERSEMBAHAN xiii
KATA PENGANTAR xiv
DAFTAR ISI xvi
DAFTAR TABEL xix
DAFTAR BAGAN xx
DAFTAR LAMPIRAN xxi
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Batasan dan Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6
E. Sistematika Pembahasan 7
BAB II KAJIAN TEORI
A. Layanan Prima
1. Pengertian Layanan Prima 9
2. Tujuan Layanan Prima 10
3. Managemen Pelayanan Prima 13
4. Indikator Pelayanan Prima 18
5. Strategi Pelayanan Prima 20
B. Kepemimpinan Kepala Madrasah

1. Pengertian Kepemimpinan 21
2. Dimensi Kepemimpinan 22
3. Pendekatan dalam Kepemimpinan 24
4. Gaya Kepemimpinan 24
C. Peran Kepala Madrasah
1. Pengertian Kepala Madrasah 27
2. Syarat dan Fungsi Kepala Madrasah 27
3. Tugas dan Peran Kepala Sekolah 28
E. Telaah Pustaka Penelitian yang Relevan 57
F. Kerangka Berpikir. 37
BAB III METODE PENELITIAN
A. Tempat dan Waktu Penelitian 40
B. Jenis dan Pendekatan dalam Penelitian 40
C. Data Dan Sumber Data 40
D. Teknik Pengumpulan Data 41
E. Teknik Analisis Data 47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Gambaran Umum MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon
1. Profil Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon ……...…. 45
2. Identitas MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon …….. 45
3. Sejarah Singkat Berdirinya MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon ..…..... 46
4. Visi, Misi, Tujuan dan Prinsip MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon 47
5. Tenaga Pendidik dan Kependidikan MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon ……. 48
6. Data Keadaan Peserta didik di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon …..... 50
7. Struktur Organisasi MI Muuhammadiyah Ajibarang Kulon …..... 51
8. Sarana dan Prasarana 53
9. Daftar Prestasi MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon ……..… 58

10. Muatan Kurikulum MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon …..... 63
B. Penyajian Data
1. Kepemimpinan Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon …..... 86
2. Pelayanan Prima Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon ….. 81
3. Implementasi Penciptaan Layanan Prima MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon 82
C. Analisis Kepemimpinan Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon dalam Penciptaan Layanan Prima
1. Kepemimpinan Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon 86
2. Analisis Pelayanan Prima di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon 94
BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 101
B. Saran-saran 101
C. Kata Penutup 102
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
BIODATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Tenaga Pendidik dan Kependidikan MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon 49
Tabel 2. Pendidika Terakhir Tenaga Pendidik dan Kependidikan MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon 49
Tabel 3. Keadaan Tenaga Pendidik dan Kependidikan MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon 49
Tabel 4. Jumlah Siswa MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon Tahun Pelajaran 2022/2023 50
Tabel 5. Sarana dan prasarana MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon tahun pelajaran 2022/2023 53
Tabel 6. Perlengkapan MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon tahun Pelajaran 2022/2023 54
Tabel 7. Inventaris Drum Band MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon tahun pelajaran 2022/2023 54
Tabel 8. Inventaris Peralatan Olahraga MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon tahun pelajaran 2022/2023 55
Tabel 9. Inventaris Peralatan HW dan Pramuka MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon tahun pelajaran 2022/2023 56
Tabel 10. Inventaris Barang MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon tahun pelajaran 2022/2023 57
Tabel 11. Inventaris UKS MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon Tahun Pelajaran 2022/2023 58
Tabel 12. Luas Tanah MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon Tahun Pelajaran 2022/2023 58
Tabel 13. Daftar Prestasi MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon tahun pelajaran 2022/2023 58

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Struktur organisasi MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon 39
Bagan 2. Struktur organisasi MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon 51

UIN PROF. KH. SAIFUDDIN ZUHRI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman observasi

Lampiran 2 : Hasil dukementasi

Lampiran 3 : Pedoman wawancara

Lampiran 4 : Surat keputusan Direktur Pasca Sarjana

Lampiran 5 : Daftar riwatay hidup

UIN PROF. KH. SAIFUDDIN ZUHRI

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia yang bermutu hanya dapat diwujudkan dengan pendidikan yang bermutu. Pendidikan bermutu adalah pendidikan yang mampu mengembangkan potensi-potensi positif yang terpendam dalam diri peserta didik. Dengan pendidikan bermutu, pendidikan menghasilkan tenaga-tenaga muda potensial yang tangguh dan siap bersaing dalam masyarakat dunia. Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu pendidikan merupakan hal yang tidak dapat ditawar lagi dalam rangka meningkatkan mutu sumber daya bangsa Indonesia. Pendidikan merupakan proses sistematis untuk meningkatkan martabat manusia secara holistik. Hal ini disebabkan karena melalui pendidikan yang bermutu, akan tercipta sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas serta memiliki daya saing tinggi.[1]

Pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pendidikan nasional agar menghasilkan penyelenggaraan pelayanan sekolah dasar yang bermutu. Mutu SDM suatu negara tercermin dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan mulai dari jenjang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) hingga jenjang perguruan tinggi.[2] Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menetapkan Standar Nasional Pendidikan (SNP), standar pendidikan di Indonesia di selenggarakan oleh satuan pendidikan dengan mengacu pada delapan Standar Pendidikan Nasional (SNP). Standar tersebut adalah standar kompetensi lulusan, standar isi, standar proses, standar pengelolaan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar evaluasi, standar pembiayaan, standar sarana dan prasarana. Kedelapan standar harus dicapai dalam penyelenggaraan pendidikan pada setiap satuan pendidikan agar dapat mencapai derajat sekolah bermutu.

---

[1] Sukendar, A., Usman, H., & Jabar, C. S. A. (2019). Teaching, loving, caring (asahasih-asuh) and semi-military education on character education management. Jurnal Cakrawala Pendidikan, 38(2), 292–304. doi:https://doi.org/10.21831/cp.v38i2.24452.

[2] Novan Ardy Wiyani. (2020). Menciptakan Layanan Paud yang Prima Melalui Penerapan Praktik Activity Based Costing. Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen. Vol 13, Mei 2020. Hal 1

Namun tampaknya segala usaha tersebut belum menunjukan hasil yang maksimal. Terbukti ketika masyarakat masih membicarakan lulusan madrasah kurang bermutu, malah dari segi moral peserta didik kian merosot, kejujuran sangat kurang, sopan santun sangat kurang, kurang disiplin, kurang bertanggungjawab, rasa malu sangat kurang, penyelewengan di mana-mana, dan sebagainya.[3]

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.[4] Sistem pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan pada suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Penjelasan tersebut meyatakan bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan disatu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan dipihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan. Hal demikian menjadi tanggungjawab bersama baik pendidik, masyarakat, maupun pemerhati pendidikan lainnya untuk memperbaikinya.

Menurut Moeljono, Sebuah organisasi atau lembaga membutuhkan manusia-manusia agar bekerja bersama sama untuk mencapai tujuan yang sama. Manusia dapat bekerjasama apabila ada orang yang menggerakkan satu sama lain dan tanggung jawab itu ada pada pemimpin. Dalam pencapaian tujuan organisasi perlu adanya gaya kepemimpinan yang efektif sehingga bisa memberikan pengaruh yang besar dalam suatu organisasi. Salah satu gaya kepemimpinan yang terbukti efektif mpu memberikan perubahan secara global adalah kepemimpinan kenabian (profetik).

---

[3] Buchari Alma, et al., Edisi II., Guru Profesional: Menguasai Metode dan Terampil Mengajar (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 123-124

[4] Kasmir, Manajemen Perbankan, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), h.22

Berbicara tentang Kepala Madrasah maka sama dengan berbicara tentang konsep kepemimpinan Islam dan sudah disinggung oleh Al-Quran dan Hadits Nabi Muhammad SAW, sejak adanya manusia itu sendiri bahwa kepemimpinan merupakan *missen sacre* (tugas suci) terhadap pembangunan manusia, tugas ini merupakan bentuk manifestasi manusia sebagai *Khalifah fil Ardh* (wakil Allah dimuka bumi), Sebagaimana firman Allah SWT dalam al-Quran Surat al-Baqarah, ayat 30;

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ

> *Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada Para Malaikat: "Sesungguhnya Aku hendak menjadikan Khalifah di muka bumi." mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi, orang yang akan membuat kerusakan dan menumpahkan darah, Padahal Kami Senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui.*

Ayat di atas menjelaskan bahwa kata *Khalifah* ada kaitannya dengan istilah *Leader* yang maknanya sama dengan pengganti, pemimpin atau pembimbing. Bertolak dari istilah di atas, sejatinya kepemimpinan itu sudah ada sejak penciptaan manusia masih dalam *iradah* (kehendak) Allah SWT. Manusia lahir sebagai *Khalifah fi al-Ardh* (pemegang mandat Allah SWT untuk mengemban amanah berupa kepemimpinan di muka bumi), dan menjadi hamba yang semata-mata karena amanah Allah SWT, yaitu dengan cara memainkan simbol-simbol komunikasi dan perannya sebagai pembawa rahmat bagi alam semesta. Dengan misi suci itulah para Nabi dan Rasul diutus sebagai pemimpin di muka bumi ini.

Suatu lembaga pendidikan tidak akan berkembang dengan pesat jika faktor kepemimpinan tidak diperhatikan dengan baik. Kepemimpinan yang baik akan sangat menopang keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Keberhasilan suatu lembaga pendidikan memerlukan seseorang yang mampu dan tangguh dalam memimpin. Seorang inilah yang disebut pemimpin

pendidikan atau dalam suatu lembaga pendidikan disebut kepala sekolah/madrasah. Kepala sekolah adalah seorang pemimpin yang harus bertanggung jawab atas guru-guru dan staf-staf yang dibawah pimpinaannnya.

Kepala Madrasah adalah tenaga profesional guru yang bertugas untuk memimpin suatu madrasah. Kepala madrasah sebagai pemimpin pendidikan harus mampu untuk menggerakan, mengarahkan, serta mempengaruhi perilaku dari personel madrasah dari pendidik dan tenaga kependidikan. Seorang pemimpin harus memiliki kepemimpinan yang efektif karena hal tersebut merupakan salah satu kemajuan dan keberhasilan dari lembaga. Dari sinilah diketahui bahwa kepala madrasah bertanggungjawab untuk meningkatkan mutu madrasah. Peningkatan mutu madrasah merupakan paradigma baru yang memprioritaskan pada pembangunan madrasah yang disesuaikan dengan kebijakan pendidikan nasional. Mutu adalah gambaran dari kepuasan atas tercapainya kebutuhan yang diharapkan. Oleh karena itu kajian mendalam tentang kepemimpinan kepala madrasah dalam peningkatan mutu lembaga pendidikan Islam menjadi sangat penting.

MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon Kecamatan Ajibarang, sedang berupaya secara terus menerus berbenah diri untuk memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh stakeholders. Pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau *customer*.[5]

Dengan memilih sekolah dasar, sebagai lokasi penelitian adalah dengan pertimbangan bahwa sekolah tingkat dasar adalah sekolah yang memberikan pendidikan di tingkat dasar yang dimana pada masa ini adalah masa pembentukan nalar, imajinasi dan persepsi seorang anak. Pada kondisi ini anak didik sangat tergantung kepada gurunya. Oleh karena itu, kemampuan profesional seorang guru sekolah dasar mutlak harus dimiliki. Peningkatan mutu pendidikan di sekolah dasar mensyaratkan adanya guru profesional.

[5] Novan Ardy Wiyani. (2020). Penciptaan Layanan Prima Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen di perpustakaan IAIN Purwokerto. Vol 2, Dec 2019. Hal 2

Guru yang profesional adalah guru yang mampu menghasilkan output siswa yang berkualitas tinggi, meskipun dari input siswa yang rendah. Profesionalisme berasal dari kata profesi yang artinya suatu bidang pekerjaan yang ingin atau akan ditekuni oleh seseorang. Profesi juga diartikan sebagai suatu jabatan atau pekerjaan tertentu yang mensyaratkan pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperoleh dari pendidikan akademis yang intensif. Jadi, profesi adalah suatu pekerjaan atau jabatan yang menuntut keahlian tertentu.[6] Maka strategi peningkatan mutu pembelajaran mutlak dilakukan para guru. Karena strategi peningkatan mutu pembelajaran akan memberi dampak terhadap mutu pendidikan nasional.

Berangkat dari pentingnya strategi peningkatan mutu pembelajaran, maka penulis hendak melakukan penelitian tentang bagaimana upaya kepala madrasah dalam menciptakan pelayanan yang prima kepada para pelanggannya. Lokasi penelitian yang hendak dilaksanakan adalah di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon, MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon adalah madrasah swasta yang didirikan oleh organisasi Muhammadiyah Pimpinan Cabang Muhammadiyah (PCM) Ajibarang.

B. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

   Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian lebih terarah, terfokus, dan tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian. Oleh karena itu, penulis memfokuskan kepada pembahasan atas masalah-masalah pokok yang dibatasi dalam konteks permasalahan yang terdiri dari:

   a. Penelitian ini akan dilaksanakan di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon.
   b. Objek penelitian ini adalah kepemimpinan Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon.
   c. Adapun permasalahan yang diteliti adalah :

[6] Kunandar, Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) danPersiapan Menghadapi Sertifikasi Guru, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), Cet. Ke-1, h.45.

1) Peran Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon dalam menciptakan pelayanan prima.
2) Implikasi dari pelayanan prima terhadap kinerja guru.
3) Implikasi dari pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan yaitu siswa dan wali siswa.

2. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang ada dan untuk mempermudah dalam proses penulisan selanjutnya, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut : "Bagaimana upaya Kepala Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon dalam menciptakan pelayanan prima?"

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini, maka tujuan dalam penelitian ini adalah: "Untuk mendiskripsikan dan menganalisis upaya Kepala Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon dalam menciptakan pelayanan prima."

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan harapan dapat bermanfaat :

1. Manfaat teoritis
   a. Hasil penelitian ini bisa menjadi temuan tentang makna, arti penting pelayanan prima dan upaya Kepala Madrasah dalam meningkatkan kualitas lembaga pendidikan.
   b. Memberi wawasan bagi peneliti sebagai refensi dalam mengembangkan kompetensi kewirausahaan dalam menciptakan pelayanan prima oleh kepala Sekolah/Madrasah.
2. Manfaat praktis, Adapun kegunaan praktis yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :
   a. Bagi Kepala Madrasah, penelitian ini dapat memberikan informasi sehubungan dengan pentingnya pelayanan prima.
   b. Bagi Guru, penelitian ini dapat memberikan informasi terkait dengan kepuasan siswa dan wali siswa terhadap pelayanan.

c. Bagi Wali Siswa, penelitian ini dapat memberikan informasi terkait dengan pelayanan prima.
d. Bagi Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, penelitian ini Sebagai sumbangan pemikiran bagi pengambil kebijakan dan pelaksana pendidikan, terutama dalam mengembangkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan prima.
e. Bagi Peneliti lain, penelitian ini dapat dijadikan referensi dan rujukan untuk melaksanakan penelitian-penelitian selanjutnya yang relevan.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam memperoleh gambaran singkat tentang isi Tesis, dipaparkan secara rinci alur pembahasan sebagai berikut :

Bagian Awal, Bagian ini terdiri dari; Halaman Judul, pengesahan direktur, pengesahan tim penguji, nota dinas pembimbing, pernyataan keaslian, abstrak (bahasa Indonesia), abstrak (bahasa Inggris), transliterasi, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran.

Bab I, berisi menganai pendahuluan. Dimana pada bagian ini akan dibahas mengenai latar belakang permasalahan yang dikaji, dilanjutkan dengan pengidentifikasian permasalahan, membatasi permasalahan, merumuskan pertanyaan permasalahan, tujuan dilaksanakannya penelitian, manfaat hasil penelitian yang dilakukan dan juga menyajikan sistematika penelitian.

Bab II, kajian teoritik dimana akan dikaji mengenai pengertian pelayanan prima, tujuan pelayanan prima, managemen pelayanan prima, faktor pelayanan prima, strategi pelayanan prima, pengertian kepemimpinan, dimensi kepemimpinan, pendekatan dalam kepemimpinan, gaya kepemimpinan, pengertian kepala sekolah, syarat dan fungsi kepala madrasah, tugas dan peran kepala sekolah.

Bab III, Metodologi penelitian berupa jenis dan pendekatan penelitian, data dan sumber data, tekhnik pengumpulan data, dan tekhnik analisis data.

Bab IV, Hasil dan pembahasan yang meliputi data yang telah diperoleh berkaitan dengan profil MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon, hasil penciptaan pelayanan prima oleh kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon.

Bab V, Bab ini berisi tentang simpulan, implikasi dan saran dari hasil penelitian.

Bagian Akhir, Pada bagian ini berisi tentang daftar pustaka, Lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup

BAB II
LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan suatu hal yang dianggap sangat penting untuk keberlangsungan sebuah lembaga pendidikan dalam menghadapi para pesaing. Karena salah satu alat untuk mengukur pelayanan akademik baik atau tidaknya dapat dirasakan langsung oleh siswa.

1. Pengertian Pelayanan Prima

Istilah pelayanan berasal dari kata "layanan" yang dapat di pahami sebagai memberikan pertolongan atau menyediakan segala apa yang di perlukan oleh orang lain untuk aktivitas melayani. Secara istilah menurut Simanjuntak dikutip dari jurnal karangan Nurul Yaqien menyatakan pelayanan adalah suatu kegiatan atau suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik untuk menyediakan kepuasan konsumen.[7]

Sedangkan prima memiliki arti kepuasan pelanggan yaitu dengan mengutamakan memberikan pelayanan dengan akses yang mudah dan cepat serta memahami apa kebutuhan pelanggan. Pelayanan prima dapat diterjemahkan istilah service excellent yang bermaksud secara harfiah memberikan pelayanan yang terbaik dan sangat baik. Menurut Norman menyatakan suatu pola pelayanan terbaik dalam menejemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan di sebut dengan pelayanan prima.[8]

Adapun seorang ahli mengemukakan pengertian pelayanan prima antara lain, Olivier menyatakan dalam karangan Doni, pelayanan prima adalah sebuah harapan akan pemenuhan kepuasan yang sangat tinggi dari pelanggan serta kinerja terbaik yang diberikan atau ditampilkan oleh organisasi.[9]

---

[7] Nurul Yaqien, Urgensi Pelayanan Prima Salam Peningkatan Mutu Pembelajaran Di Lembaga, (J-MPI Vol. 2, No.1 2017), hlm. 14

[8] Novianty Djafri, Manajemen Pelayanan, (Gorontalo: Ideas Publishing, Mei 2018), hlm. 13

[9] Donni Juni Priansa, Manajemen Pelayanan Prima, (Bandung: CV. Alfabeta, 2017), hlm. 55

Dengan demikian pelayanan prima merupakan suatu hal yang penting dalam sebuah organisasi atau lembaga pendidikan dengan kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar para pelanggan selalu loyal kepada lembaga atau organisasi.

2. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Tujuan pelayanan prima agar tetap menjaga dan merawat agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya. Dan juga tujuan pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang di tawarkan.

Hakikat pelayanan prima organisasi publik adalah memberikan pelayanan yang dianggap terbaik sesuai dengan standar yang ditentukan atau melebihi standar pelayanan yang ditentukan oleh organisasi publik. Goetsch dan Davis menyatakan dalam karangan Doni, kualitas pelayanan sebagai sesuatu kondisi yang dinamis, yang berhubungan dengan jasa/produk, dan manusia serta proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Aspek-aspek pelayanan prima terdiri dari visi, misi dan motto yang ada di suatu lembaga mencerminkan arah dan tujuan yang hendak dicapai untuk mewujudkan sekolah yang berkualitas.[10]

Tujuan pelayanan prima mesti dipahami dengan baik. Tujuan dari suatu pelayanan prima pada umumnya adalah memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun sehingga terciptanya rasa loyalitas terhadap lembaga atau organisasi yang memberikan pelayanan. Terkait

[10] Laila Rizka Cahyati, Implementasi Pelayanan Prima di Sekolah Menegah Kejuruan, (JMSP, Vol. 2, No. 1, November 2017) hlm. 68

dengan hal tersebut maka sejumlah ciri terkait dengan pelayanan prima adalah sebagai berikut:[11]

a. Efektif

Pelayanan yang diberikan organisasi harus efektif, artinya lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang telah menjadi tujuan dan sasaran organisasi.

b. Efesiensi

Yang di maksud dengan efesien berkenaan dengan pelayanan prima yaitu :

1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
2) Di cegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

c. Sederhana

Prosedur maupun tata cara pelayanan di selenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

d. Kejelasan dan Kepastian

Mengandung arti kejelasan dan kepastian mengenai :

1) Prosedur atau cara pelayanan
2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
3) Unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
4) Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

[11] Donni Juni Priansa, Manajemen Pelayanan Prima, (Bandung: CV. Alfabeta, 2017), Hlm. 60

e. Keterbukaan

Mengandung arti prosedur maupun tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah di ketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

f. Ketepatan waktu

Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

g. Responsif

Pelayanan yang diberikan bersifat responsive, artinya cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi public yang dilayani.

h. Adaptif

Pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan tuntutan keinginan serta aspirasi publik yang di layani dengan senantiasa bersifat dinamis.

Pelanggan adalah setiap orang, unit atau pihak dengan siapa kita berinteraksi, baik langsung maupun tidak langsung dalam penyediaan produk. Dalam pelayanan prima terdapat ada dua jenis pelanggan yang harus di penuhi kebutuhannya yaitu, pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal adalah orang-orang dalam organisasi yang pelayananya tergantung pada apa yang disediakan oleh sebuah lembaga atau organisasi.

Pelanggan eksternal adalah orang-orang dari luar organisasi yang menerima pelayanan atau menerima produk atau jasa yang di berikan oleh sebuah lembaga atau organisasi. keterkaitan antara pelayanan yang di berikan kepada pelanggan internal dan eksternal sangat berpengaruh. Bila karyawan sebagai pelanggan internal tidak puas maka kesalahan yang dibuat akan bertambah, kualitas produk menurun dan biaya industri

meningkat. Jika suatu proses produksi telah menyimpang sejak awal, berapa banyak biaya yang harus ditambahkan untuk perbaikan atau pergantian produk atau jasa.

Tapi jika sejak awal produktivitas dan loyalitas karyawan tinggi maka nilai pelayanan yang akan di berikan kepada eksternal pun akan tinggi sehingga akan mengakibatkan kepuasan dan loyaliyas pelanggan eksternal yang akan mengindikasikan pertumbuhan pendapatan serta profitabilitas serta meningkatkan marketing sebuah lembaga atau organisasi.

3. Manajemen Pelayanan Prima

Manajemen pelayanan prima merupakan kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan organisasi tercapai.[12] Oleh karena itu, kajian proses manajemen pelayanan prima meliputi perencanaan, yang meliputi analisis kebutuhan dan penyusunan program pelayanan prima, pengorganisasian, berupa pembagian tugas untuk melaksanakan pelayanan prima, penggerakan, meliputi pengaturan pelaksanaan pelayanan prima serta pengawasan, meliputi pemantuan dan penilaian kinerja layanan prima di suatu instansi atau perusahaan.[13]

Ada lima hal pokok dalam merancang sebelum pemberian pelayanan prima, yaitu[14] :

a. Regulasi pelayanan (*Service Regulation*)

Organisasi apa pun harus menyusun dan mengembangkan jasa pelayanan pada pelanggan mencakup system, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara pelayanan dan keluhan agar memudahkan dalam standar pelaksanaan pelayanan serta berguna menyampaikan produk atau jasa suatu lembaga.

---

[12] Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020), hlm. 16

[13] Wildan dan Bambang, Manajemen dan Etika Perkantoran, (Bandung: PT. REMAJA ROSDAKARYA, Oktober 2018), hlm. 240

[14] Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020), hlm. 146

Idealnya dalam suatu standar pelayanan dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Setiap keputusan-keputusan yang di ambil oleh pegawai semua tertuang dalam standar pelayanan, standar itu disebut dengan SOP (*Standar operating Procedures*) berguna untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja orgnaisasi secara keseluruhan.

Senada dengan penelitian Abdussamad dalam jurnal penelitian Tri Yuliani dan Muhammad Kristiawan menyatakan perlu standar pelayanan yang jelas meliputi prosedur, jangka waku, dan kalau perlu biaya yang jelas guna mendorong terciptanya lembaga pelayanan yang teratur dengan membangun system standarisasi pelayanan mulai dari input, sampai dengan output pelayanan. Instalasi pelayanan harus mempunyai standar pelayanan yang di pergunakan sebagai tolak ukur/pedoman dalam hal penyelenggaraan pelayanan.[15]

b. Fasilitas-fasilitas pelayanan (*Service Facilitates*)

Melengkapi kelengkapan fasilitas utama atau pendukung, ada perlengkapan pelayanan, serta akomodasi, tools, alat bantu, product knowledge, mesin, peralatan, teknologi, WC, ruang, gedung, dan sebagainya.

c. Peranan tim pengarah (Advisory Team)

Tim pengarah adalah penanggung jawab tertinggi manajemen, pimpinan, dapat dari seorang Public Relation, atau Manajer Oprasional, yang memiliki peranan dalam manajemen pelayanan prima di antaranya sebagai berikut :

1) Membuat perencanaan dan persiapan yang teratur mengenai system pelayanan, tata cara kerja pelayanan, prosedur pelayanan

[15] Tri Yuliani dan Muhammad Kristawan, Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Membina Kompetensi Sosial (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah, (JMKSP, Vol. 1, No. 2, Juli-Desember 2016) hlm. 127

dalam usaha untuk mewujudkan atau mencapai tujuan-tujuan yang telah di tentukan. Ada dua objek perencanaan yaitu objek fisik dan objek non fisik.

2) Monitoring/supervise atau pengawasan dengan tujuan agar manajemen pelayanan prima apa sudah sesuai degan tujuan dan sesuai dengan peta perencanaan yang telah disusun dan ditetapkan, dan juga menjadi pantauan bila dilakukan perubahan strategi di lapangan bila diperlukan dan darurat.
3) Memberikan motivasi dan dorongan serta mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi peningkatan kualitas pegawai, memperhatikan kesejahteraan pegawai serta pengawasan dan pengendalian sistem.
4) Menjadi contoh dan teladan dalam sikap kepercayaan, kejujuran, komitmen dan integritas (*Trust, Comitment, dan Integrity*).
5) Meningkatkan pengetahuan, wawasan, pergaulan, perbandingan dan kompetensi dengan mengikuti berbagai networking dan tergabung dalam asosiasi/ikatan.
6) Melaksanakan konsep PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) sebagai siklus manajemen mutu dalam merencanakan, mengorganisir, melaksanakan, mengamati, mengobservasi, mengidentifikasi, menasehati, menyelidiki, menafsirkan dan menilai.
7) Memecahkan masalah dan memperoleh tatanan yang bersifat oprasional.
8) Memberikan saran-saran yang bersifat usul, pemecahan masalah, pengarahan masalah dan kesimpulan terhadap permasalahan yang terjadi, sistem yang sedang berjalan maupun kepada petugas pelayanan atau pegawai lainnya.
9) Memberikan kepercayaan penuh dan keyakinan kepada pegawai yang bertugas dapat melakukan pekerjaannya dengan baik, apabila mereka melakukan kesalahan, pegawai juga harus diberi kesempatan untuk menyelesaikan permasalahannya sendiri.

10) Berperan menajadi ghost shopping (Pelanggan Bayangan)
11) Melakukan analisa pelanggan yang beralih dapat mengintruksikan untuk menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya.

d. Mudah-Murah-Cepat-Manfaat (*Simple-Cheap-Fast-Benefit*)
   1) Mudah (*Simple*)

      Kemudahan memperoleh pelayanan, kejelasan informasi, pelanggan akan semangkin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efesien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.
   2) Murah (*Cheap*)

      Hemat waktu dan tenaga, murah harga dengan kualitas dan manfaat yang baik.
   3) Cepat (*Fast*)

      Kecekatan petugas dalam memberikan pelayanan. Dalam sebuah organisasi misalnya pelanggan tidak sampai menunggu lama dalam menerima kebutuhannya

e. Budaya Pemberian Pelayanan.
   1) *Self awrness*: Kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan.
   2) *Anthusiasm*: Memberikan pelayanan dengan penuh antusias atau gairah
   3) *Reform*: Memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu
   4) *Value*: Pelayanan harus mampu memberikan nilai tambah.
   5) *Impressive*: Pelayanan harus menarik, berkesan, namun tidak berlebihan.
   6) *Care*: Memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal.
   7) *Evaluation*: Pelayanan yang telah diberikan harus selalu di evaluasi secara rutin.

Dalam pelayanan prima ada dua pelanggan yang harus terpenuhi kebutuhannya yaitu pelanggan internal dan eksternal, sebelum melakukan interaksi dengan pelanggan eksternal tentu saja harus mempersiapkan secara matang dalam memberikan pelayanan, seperti memiliki pedoman serta membangun budaya pelayanan prima, kemudian menganalisis kebutuhan dalam pelaksanaan prima dan sumber daya dalam pelaksanaan pelayanan prima, serta sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan pelayanan prima bertujuan agar pelaksanaan pelayanan prima berjalan baik dan benar. Jadi, Karena puncak pelayanan akan dirasakan langsung oleh pelanggan pada saat mereka melakukan kontak langsung dengan penyedia pelayanan maka pembahasan pelaksanaan pelayanan prima berdasakan konsep akan lebih banyak di arahkan kepada tindakan pelayanan bagi pelanggan internal yang menunjang terlaksananya pemberian pelayanan kepada pelanggan eksternal dan tindakan pelayanan dari pegawai perusahaan kepada pelanggan eksternal, antara lain[16]:

1) Tindakan pelayanan bagi pelanggan internal
    a) Melakukan penelitian kebutuhan pegawai.

       Kebutuhan para pegawai yang menunjang kelancaran kerja perlu di perhatikan sebaik-baiknya. Untuk mengetahui berbagai kebutuhan pegawai tersebut, baik yang berkaitan dengan berbagai fasilitas untuk pekerjaannya maupun fasilitas lain di luar kerjanya dapat dilakukan dengan melakukan penelitian secara langsung.

    b) Memberikan konsultasi kerja bagi pegawai.

       Penyelesaian suatu pekerjaan bukan hanya tanggung jawab pegawai dan juga hanya tanggung jawab pimpinan. Penyelesaian pekerjaan merupakan tanggung jawab bersama.

[16] Atep Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, (Jakarta: Pt. Alex Media Komputindo, 2003), Hlm

Pimpinan harus dapat memberikan motivasi yang dapat mendorong kreativitas dan gairah kerja para pegawai.

c) Memberikan fasilitas yang dibutuhkan pegawai.

Fasilitas yang dibutuhkan oleh para pegawai diberikan sesuai prioritas berdasarkan daftar kebutuhan pegawai yang telah dibuat sesuai dengan hasil analisis.

d) Memberikan penghargaan Non-Materil

Memberikan penghargaan kepada pegawai secara umum dan secara khusus setiap priode perlu diberikan dengan insentif non-materil.

e) Mengembangkan Pola kepemimpinan yang menggairahkan iklim kerja.

Apabila seorang pemimpin memposiskan dirinya sebagai bos, tingkah lakunya seringkali terlalu otoriter, para pegawai diibaratkan sebagai anak buah, pengabdi yang dapat diperintah dengan sesuka hatinya. Sudah seharusnya menjadi pemimpin yang tidak otoriter menempatkan bawahannya sebagai mitra kerja, bekerjalah dengan manajemen terbuka, lebih demokratis dan aspiratif karena iklim kerja yang baik dan harmonis hanya akan terbentuk oleh kepemimpinan yang benar.

4. Indikator Pelayanan Prima

Atep (2003) mengembangkan "budaya pelayanan prima menjadi A6 (enam) yaitu antara lain kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*accountability*)" yang selanjutnya dijelaskan sebagai berikut.

a. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan

motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.

b. Sikap (*attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah.

c. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

d. Perhatian (*attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari pelanggan.

e. Tindakan (*action*)

Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

f. Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.[17]

Bintoro juga memaparkan penerapan pelayanan prima kepada para pelanggan dengan konsep 4A diantaranya:

a. *Attitude* (Sikap).

Sikap atau attitude merupakan hal penting yang harus dimiliki karyawan dalam melakukan pelayanan. Kesabaran dan keramahan ketika melayani diaplikasikan secara seimbang. Demi menciptakan kesan yang baik di mata pelanggan, bahasa yang digunakan untuk berinteraksi harus bahasa yang sopan, cekatan dalam

[17] Atep Adya Barata. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, hal. 31

melakukan pelayanan atas keluhan, serta memposisikan pelanggan bagaikan raja.

b. *Attention* (Perhatian).

Attention merupakan aktivitas dalam melakukan perhatian terhadap apa yang pelanggan inginkan dan berfokus pada terciptanya kepuasan pelanggan. Banyak cara yang digunakan untuk mewujudkan *Attention* diantaranya yaitu pemberian nasehat kepada pelanggan jika dibutuhkan, memahami kebutuhan dan kepentingan pelanggan, mencermati karakter pelanggan.

c. *Action* (Tindakan).

Langkah ketiga setelah melakukan dua langkah sebelumnya yaitu segera melaksankan tindakan sebagai bentuk nyata dalam mewujudkan keinginan pelanggan. Tindakan ini harus memenuhi prinsip selamat, hemat, tepat dan cepat.

d. *Anticipation* (Antisipasi).

Antisipasi merupakan sebuah bentuk back up pada segala hal yang tidak diinginkan dalam pelaksanaan bisnis. Dalam hal pelayanan prima antisipasi ini berupa antisipasi prihal kepentingan pelanggan.

5. Strategi Pelayanan Prima

Dalam menentukan pelayanan yang berkualitas maka dibutuhkan strategi pelayanan prima. *Catherine Devrye* dalam Daryanto dan Ismanto menguraikan kata service kedalam tujuh strategi demi mencapai kesuksesan pelayanan, yaitu: Self Esteen (pemberian nilai untuk diri sendiri), *Exceed Expectation* (melampui ekspektasi pelanggan), *Recover* (perebutan kembali), Vision (Visi), Improve (melaksanakan perbaikan), *Care* (pemberian perhatian), dan *Empower* (pemberdayaan).41

Strategi Service ini menurut Aulia yaitu.42

1) *S – elf Awareness & Self Esteem* adalah penanaman kesadaran pada diri sendiri mengenai pelayanan merupakan tugas yang harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin serta berupaya dalam melakukan penjagaan martabat diri dan orang lain yang merupakan suatu kehormatan.

2) *E – mpathy & Enthusuasm* adalah pelayanan dengan gairah dan kepedulian.
3) *R -eform & Recover* adalah usaha dalam melakukan perbaikan dan peningkatan pada pelayananya.
4) *V – alue & Vactory* adalah pemberian nilai tambah pada pelayanan dan memenangkan semua pihak.
5) *I–nitiative & Impressive* adalah pemberian pelayanan yang mengesankan dan penuh inisiatif.
6) *C – are & Coorporativness* pemberian perhatian dengan serius kepada pelanggan dan pembinaan kerjasama yang baik.
7) *E – valuation & Empowerment* adalah aktivitas menilai, merenungkan dan mengupayakan pemberdayaan seluruh aset yang dimiliki karyawan.

B. Kepemimpinan Kepala Madrasah

1. Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu organisasi karena sebagian besar keberhasilan dan kegagalan suatu organisasi ditentukan oleh kepemimpinan. Pentingnya kepemimpinan seperti yang dikemukakan oleh James M. Black pada manajemen: a *Guide to Executive Command* dalam Sadili Samsuddin dengan kepemimpinan adalah kemampuan meyakinkan dan menggerakkan orang lain agar mau bekerja sama di bawah kepemimpinannya sebagai suatu tim untuk mencapai suatu tujuan tertentu.[18]

Kepemimpinan adalah upaya dalam memperbaiki dan meningkatkan mutu (kualitas) suatu instansi/madrasah yang tentu harus tahu mengartikulasi visi, mewujudkan nilai dan menciptakan daya saing dan lingkungan yang kondusif guna mencapai sesuatu.[19]

Kepemimpinan adalah suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi, dan

[18] Sadili Samsuddin, Manajemen Sumber Daya Manusia, cet. Kedua (Bandung: CV.Setia, 2006), h. 287

[19] Gary Yuki, Kepemimpinan dalam organisasi (Jakarta: Prentice-Hall, 2001), h. 4

mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan. Kepemimpinan adalah suatu kekuatan penting dalam rangka pengelolaan, untuk mencapai tujuan organisasi[20] dan Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain dalam hubungan antara pimpinan dengan bawahan atau dengan pengikut.[21]

Prigon (1996:1) sebagaimana dikutip Syafaruddin mengatakan bahwa kepemimpinan di jelaskan bahwa : "*leadership is the art and science of getting others to perform and achieve vision*" (kepemimpinan sebagai seni dan ilmu tentang proses memperoleh tindakan dari orang lain dan pencapaian visi).[22] Setiap orang menginginkan pemimpin yang memiliki kompetensi, kejujuran, pandangan ke depan, pemberi inspirasi dan berhasil.Bahkan pemimpin harus mampu bagaimana menciptakan suatu atmosfer kepercayaan. Jadi pimpinan menunjukkan integritas untuk membangun kepercayaan dalam mencapai visi kepemimpinan.

2. Dimensi Kepemimpinan

Berdasakan hasil studi *Stogdill* dan kawan-kawan dari Ohio State University mengemukakan adanya dua dimensi tingkah laku kepemimpinan guna mencapai sebuah kepemimpinan yang efektif sebagai berikut:

a. *Initiating structure*: menunjuk pada tingkah laku pimpinan di dalam menggambarkan hubungan antara dirinya dengan anggota-anggota kelompok kerja, dan di dalam menegakkan tujuan organisasi, jalur komunikasi dan prosedur dalam menyelesaikan tugas.
b. *Consideration*: menunjuk pada tingkah laku pimpinan yang bersifat ramah, saling percaya, hormat, hangat di dalam hubungan antara dirinya dengan anggota kelompok yang lain.

Di dalam lembaga pendidikan, kesuksesan dapat dicapai apabila tugas-tugas yang harus dilaksanakan terlaksana dengan baik, tetapi

[20] Hamzah Ahmad dan Ananda, Kamus Pintar Bahasa Indonesia (Surabaya: Fajar Mulia,1996), h. 256

[21] Wahjosumidjo, Praktek Organisasi (Jakarta: PT.Grafindo Persada, 2005), h. 35

[22] Syafaruddin dan Nurmawati, Pengelolaan Pendidikan, Mengembangkan Keterampilan Manajemen Pendidikan Menuju Sekolah Efektif (Medan: Perdana Publishing, 2011), h. 181.

kepentingan dan perasaan puas manusianya juga harus dipertimbangkan. Karena mereka mempunyai emosi dan perasaan yang juga harus diperhatikan, jadi harus seimbang antara orientasi tugas dan orientasi manusia. Dua hal yang dipertimbangkan tersebut dipengaruhi oleh saatu hal yang dikenal dengan:

a. Dimensi manusia (*human dimension*)

   Berhubungan dengan orang lain merupakan bagian dari kehidupan manusia. Di dalam pendidikan, keterlibatan dalam kepemimpinan menyangkut masalah kesuksesan dan kegagalan. Kesuksesan ditandai oleh peningkatan dalam perencanaan dan pelaksanaan. Dimensi manusia meliputi beberapa kunci elemen yaitu hubungan keahlian, kreativitas, fleksibilitas dan orientasi ke masa depan.

b. Dimensi tugas (*task dimension*)

   Dimensi tugas di dalam pendidikan terlihat lebih nyata dibanding dengan dimensi manusia. Aspek-aspek kepemimpinan yang dapat diamati maupun tidak sudah banyak diselidiki oleh para ahli untuk menidentifikasi tingkah lakunya dengan jelas seperti administrasi lokal, merentang dan mengorganisasikan, kompetensi yang berhubungan dengan pelayanan hingga mengevulasi program pengajaran.

c. Dimensi lingkungan (*environment dimension*)

   Elemen-elemen yang terkait di dalam dimensi ini adalah keluarga, masyarakat, serta dunia kerja. Lingkungan sekolah merupakan lingkungan terdekat dengan anggota bawahan yang sudah sangat dikenal. Keadaan mereka pada umumnya tidak banyak mengandung masalah karena masing-masing dan secara bersama-sama akan mengarahkan aktivitasnya demi kemajuan sekolah.

   Lingkungan masyarakat merupakan lingkungan yang sifatnya lebih bervariasi. Mereka ini adalah orang tua murid, pemuka lembaga

non kependidikan, orang asing dan jenis-jenis anggota masyarakat lain yang apabila dilihat dari segi sekolah mempunyai hubungan dengan rentengan panjang, dari sangat dekat sampai yang tidak berkepentingan sama sekali.[23]

Tiga dimensi diatas harus diramu oleh seorang pemimpin menjadikan racikan yang pas. Dengan racikan pas tersebut tugas-tugas yang telah direncanakan akan dapat diselesaikan dengan baik dan kepuasan – kepuasan sumber daya manusia akan terpenuhi.

3. Pendekatan dalam Kepemimpinan

Menurut Moedjiono, secara umum terdapat tiga pendekatan kepemimpinan yaitu:

a. Pendekatan kepemimpinan menurut sifat (*traits model*),
b. Pendekatan kepemimpinan berdasarkan teori perilaku (*behavioral model*), dan
c. Kepemimpinan menurut teori kontingensi (*contingency model*).[24]

Tiga pendekatan diatas menjadi opsi bagi seorang pemimpin dalam menjalin kedekatan personal ataupun komunal dengan bawahan. Karekteristik dalam diri pemimpin menjadi penting dengan adanya sifat – sifat baik yang dimilikinya. Sifat tersebut akan mempengaruhi perlakuan pemimpin terhadap anggota dan juga lingkungannya.

4. Gaya Kepemimpinan

Gaya artinya sikap, gerakan, tingkah laku, sikap yang elok, gerak-gerik yang bagus, kekuatan kesanggupan untuk berbuat baik. Sedangkan gaya kepemimpinan adalah sekumpulan ciri yang digunakan pimpinan untuk mempengaruhi bawahan agar sarana organisasi tercapai.[25]

Menurut Siagian, gaya kepemimpinan seseorang akan identik dengan tipe kepemimpinan orang yang bersangkutan. Artinya, untuk

---

[23] Suharsimi Arikonto, Organisasi dan administrasi pendidikan teknologi (Jakarta: CV. Rajawali, 1990), 190.

[24] Imam Moedjiono *Kepemimpinan dan Keorganisasian*. (Yogyakarta: UII Press. 2002), 13.

[25] Mulyadi. *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Budaya Mutu*. (Malang: UIN-Maliki Press, 2010) 41.

kepentingan pembahasan, istilah tipe dan gaya dapat dipandang sebagai sinonim. Gaya kepemimpinan ada lima, yaitu: Otoriter, Paternalistik, Kharismatik, *Laissez Faire*, dan Demokratis.[26]

Gaya kepemimpinan pendidikan lebih terlihat pada pola-pola yang dikembangkan dalam berbagai kebijakan yang ditempuhnya dalam menjalankan kepemimpinan. Berbagai gaya kepemimpinan tersebut terimplementasi dalam melakukan semua kebijakan pendidikan, yang meliputi pengadaan pembinaan terhadap semua personel pendidikan, pelaksanaan program-program pendidikan, serta berbagaai bentuk realisasi program itu sendiri.[27]

Jadi gaya kepemimpinan adalah sikap atau sifat yang ditunjukan oleh pemimpin dalam proses kepemimpinannya dalam suatu organisasi, yang menjadikan cara pemimpin berinteraksi dan membangun hubungan komunikasi, koordinasi, dan intruksi dengan bawahannya. Oleh karena itu menjadi hal penting bagi pemimpin untuk melihat situasi dan kondisi yang ada di dalam organisasi yang ia pimpin, sehingga pemimpin tersebut bisa menyesuaikan gaya apa yang akan dipakai untuk pencapaian tujuan oragnisasi.

C. Peran Kepala Madrasah

Kepala Madrasah/Sekolah adalah guru yang mendapat tugas tambahan sebagai kepala Madrasah/Sekolah.[28] Atau dalam kata lain kepala Madrasah/sekolah didefenisikan sebagai "seorang tenaga fungsional yang diberi tugas untuk memimpin sebuah Madrasah/Sekolah di mana diselenggarakan suatu proses belajar mengajar". Kepala madrasah dapat digolongkan berhasil bila mana ia mampu memahami eksistensi madrasah sebagai organisasi yang kompleks dan unik, serta mampu melaksanakan

---

[26] Sondang. P. Siagian, *Teori dan Praktek Kepemimpinan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), 30.

[27] Rohmat. *Kepemimpinan pendidikan: konsep dan aplikasi*. (Purwokerto: STAIN Press, 2012), 5.

[28] Sudarwan Darmin, Inovasi Pendidikan dalam Upaya Peningkatan Profesionalisme Tenaga Kependidikan (Bandung: Pustaka Setia, 2002), h. 145

peranan sebagai seorang kepala madrasah yang di beri tanggungjawab memimpin madrasah.[29]

Kepala madrasah yang diberi tugas sebagai tenaga edukatif atau tenaga pengajar, aktivitas kegiatannya tidak dapat dilepaskan dengan proses pengajaran. Sementara proses pengajaran merupakan suatu proses yang sistematis yang tiap komponennya sangat menentukan keberhasilan belajar anak didik. Sebagai suatu sistem, proses belajar itu saling berkaitan dan bekerjasama untuk mencapai tujuan yang ingin dicapainya, sehingga antara tugas kepala madrasah dan mengajar harus sama-sama jalan dan harus saling berinteraksi.[30]

Posisi sebagai kepala madrasah tidak hanya sekedar menjadi pemimpin bagi seluruh stakeholder madrasah, akan tetapi ia mengemban tugas dan tanggung jawab yang besar terhadap pengaplikasian prinsip-prinsip administrasi pendidikan yang inovatif di madrasah. Namun demikian, tugas seorang kepala madrasah sebagai salah satu tenaga pendidik (guru) tidak dapat dilepaskan atau ditinggalkan begitu saja. Ia tetap harus mengemban tugas dasarnya sebagai seorang guru yang memberikan pengajaran, bimbingan dan pendidikan kepada setiap siswa pada mata pelajaran tertentu di madrasah tersebut. Itu artinya, kepala madrasah memiliki peran dwi fungsi yaitu sebagai tenaga kependidikan dan tenaga pendidik.

Hal senada seperti apa yang di kemukakan oleh Sudarwan tentang jenis-jenis kependidikan, dimana tenaga pendidik tersebut terdiri dari pembimbing, penguji, pengajar dan pelatih. Tenaga fungsional pendidikan terdiri atas penilik, pengawas, peneliti dan pengembang di bidang kependidikan dan pustakawan. Begitu juga tenaga tehnis kependidikan terdiri atas laboran tehnisi sumber belajar. Sedangkan tenaga pengelola satuan pendidikan terdiri atas kepala madrasah/sekolah, rektor, direktur, dekan, ketua dan pimpinan satuan pendidikan luar sekolah. Kemudian tenaga lain ada yang mengurusi masalah-masalah manajerial atau administratif pendidikan.[31]

---

[29] Wahyusumidjo, Kepemimpinan Kepala Sekolah (Jakarta: Grafindo Persada, 2002), h.81-82

[30] Hamzah B.Uno, Perencanaan Pembelajaran (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2006), h. 22

[31] Wahyosumidjo, Kepemimpinan, h. 18

Untuk menjadi seorang kepala madrasah tentunya tidaklah mudah seperti membalikkan telapak tangan. Besarnya tugas dan tanggungjawab seorang kepala madrasah mengakibatkan tidak semua orang patut dijadikan sebagai kepala madrasah. Setiap orang yang ingin menjadi kepala madrasah harus memenuhi syarat-syarat tertentu. Disamping syarat yang bersifat formal yakni harus minimal memiliki Ijazah dan juga harus memiliki pengalaman kerja dan kepribadian yang baik.

1. Pengertian Kepala Madrasah

Kepala madrasah terdiri dari dua kata yaitu "kepala" dan "madrasah". Kata "kepala" dapat diartikan "ketua" atau "pemimpin" dalam suatu organisasi atau sebuah lembaga. Sedang "madrasah (sekolah)" adalah sebuah lembaga dimana menjadi tempat menerima dan memberi pelajaran.[32]

Kepala madrasah dapat didefinisikan sebagai seorang tenaga fungsional guru yang diberi tugas untuk memimpin suatu madrasah dimana diselenggarakan proses belajar mengajar.[33] Jadi kepala madrasah adalah guru yang mendapat amanah tambahan karena dianggap mampu untuk memimpin madrasah dalam rangka mencapai tujuan – tujuan madrasah tersebut.

2. Syarat dan Fungsi Kepala Madrasah

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) 58 Tahun 2017, adapun syarat kepala madrasah adalah sebagai berikut:

1) beragama Islam;
2) memiliki kemampuan baca tulis Alqur'an;
3) berpendidikan paling rendah sarjana atau diploma empat kependidikan atau bukan kependidikan dari perguruan tinggi yang terakreditasi;
4) memiliki pengalaman manajerial di Madrasah;
5) memiliki sertifikat pendidik;
6) berusia paling tinggi 55 (lima puluh lima) tahun pada saat diangkat;

---

[32] Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, *Kamus Besar bahasa Indonesia*, (Jakarta, Perum Balai Pustaka, 1988), 420.

[33] Wahjosumidjo, *Kepemimpinan Kepala Sekolah, Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya,* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 1999), 81.

7) memiliki pengalaman mengajar paling singkat 9 (sembilan) tahun pada Madrasah yang diselenggarakan oleh Pemerintah dan 6 (enam) tahun pada Madrasah yang diselenggarakan oleh masyarakat;
8) memiliki golongan ruang paling rendah III/c bagi guru pegawai negeri sipil dan memiliki golongan ruang atau pangkat yang disetarakan dengan kepangkatan yang dikeluarkan oleh yayasan/lembaga yang berwenang dibuktikan dengan keputusan *inpassing* bagi guru bukan pegawai negeri sipil;
9) sehat jasmani dan rohani berdasarkan surat keterangan sehat dari rumah sakit pemerintah; tidak sedang dikenakan sanksi hukuman disiplin tingkat sedang atau berat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

Sementara fungsi kepala madrasah adalah:

1) menyusun rencana kerja jangka menengah untuk masa 4 (empat) tahun;
2) menyusun rencana kerja tahunan;
3) mengembangkan kurikulum;
4) menetapkan pembagian tugas dan pendayagunaan guru dan tenaga kependidikan;
5) menandatangani ijazah, surat keterangan hasil ujian akhir, surat keterangan pengganti ijazah, dan dokumen akademik lain; dan mengembangkan nilai kewirausahaan; dan melakukan penilaian kinerja guru dan tenaga kependidikan.

3. Tugas dan Peran Kepala Madrasah

Kepala sekolah dalam upaya pengembangam mutu sekolah harus menjalankan tugas dan perannya dimana tugas dan peran ini terbagi kedalam tujuh pokok yaitu: motivator, inovator, pemimpin, supervisor, administrartor, manajer, dan juga pendidik.[34] Mengenai deksirpsi tugas dan perannya dapat diketahui melalui deskripsi berikut:

[34] E. Mulyasa, Menjadi Kepala Sekolah Proffesional dala Konteks Menyukseskan MBS dan KBK. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya,2004), hlm 67

a. Kepala Sekolah sebagai Educator (pendidik)

Tugas mendidik yang dilakukan kepala sekolah yaitu disebabkan posisi kepala sekolah sendiri adalah guru yang diberi tanggung jawab untuk memimpin sekolah, maka posisi guru tidak ternafikan oleh posisi kepala sekolah. tupoksi kepala sekolah sebagai pendidik yaitu menjalankan aktivitas kurikuler dan ekstrakurikuler bagi peserta didik, memberikan layanan konseling kepada peserta didik, melaksanakan pembinaan peserta didik, melaksankaan evaluasi pembelajaran, melaksanakan program pembelajaran, dan juga melakukan penyusunan pada program pembelajaran.[35]

Sebagai edukator kepala sekolah mesti memiliki strategi yang diupayakan dalam usaha peningkatan profesionalisme pendidik di sekolahannya. Strategi ini bisa berbentuk pelaksanaan model pembelajaran yang menarik, memotivasi seluruh pendidik, memberikan nasehat kepada seluruh warga sekolah, dan menciptakan iklim sekolah yang kondusif.[36] Tugas kepala sekolah sebagai edukator menjadi tugas pokok dan fungsi kepala sekolah dalam menciptakan iklim sekolah yang kondusif untuk melaksanakan aktivitas belajar mengajar, melaksanakan evaluasi pembelajaran, melaksanakan aktivitas pembelajaran, melaksanakan penyusunan pembelajaran, melakukan pembinaan pada pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik.

b. Kepala Sekolah sebagai Manajer

Suatu organisasi agar sumber daya yang terdapat di dalamnya mampu dioptimalkan secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan maka perlu dilakukan kegiatan manajemen atau pengelolaan dan sekolah merupakan salah satu organsiasi. Dan yang berperan sebagai manajer pada organisasi sekolah yaitu kepala sekolah. Pidarta dalam Mulyasa menjelaskan bahwa ada tiga skill yang perlu dimiliki oleh manajer yaitu : Mulyasa melanjutkan bahwa kepala sekolah mesti mempunyai kemampuan dalam menjalankan tugasnya sebagai manajer, hal ini dapat dibuktikan dengan optimalisasi sumber daya sekolah,

[35] Kemendiknas, Buku Kerja Kepala Sekolah. (Jakarta: Kemendiknas, 2011), hlm 7-10
[36] E Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah.....,* hlm 98

pemberdayaan tenaga kependidikan, organsiasi personalia, menyusun program sekolah.[37] keterampilan manusiawi, yaitu keterampilan dalam pelaksanaan teknis yaitu penggunaan teknik, metode dan pengetahuan dalam menyelesaikan tugas, memimpin, memotivasi dan juga kerjasama.[38] keterampilan konsep yaitu kemampuan dalam mengoperasikan organsiasi dan memahaminya.

Buku Kerja Kepala Sekolah menjelaskan bahwa kegiatan manajerial yang harus dilaksanakan oleh kepala sekolah yaitu melaksanakan evaluasi sekolah, pegelolaan pembiayaan sekolah, pengelolaan sarana dan prasarana, pengelolaan peserta didik, pengelolaan pendidik dan tenaga kependidikan, penyusunan struktur organsiasi, jadwal kegiatan dan pedoman, rencana kegiatan dan anggaran sekolah, rencana kerja sekolah, dan membuat perencanaan sekolah.[39]

Simpulan yang dapat diambil dari deskripsi yang telah dipaparkan yaitu tugas kepala sekolah sebagai manajer adalah melakukan pengelolaa pada sumber daya sekolah berupapengelolaan fasilitas, humas, kurkulum, keuangan, peserta didik, tenaga kependidikan, menyusun struktur organsiasi, jadwal kegiatan sekolah dan pedoman, dan membuat perencanaan.

c. Kepala Sekolah sebagai Administrator

Sebagai administrator hubungan kepala sekolah berkaitan dengan aktivitas dokumentasi, penyusunan dan pencatatan segala program sekolah. kemampuan kepala sekolah sebagai administrator diantaranya yaitu pengelolaan aministrasi keuangan, administrasi kearsipan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi personalia, administrasi peserta didik dan pengelolaan kurikulum.[40] Buku Kerja Kepala Sekolah menjelaskan mengenai penyusunan administrasi sekolah aktivitasnya berupa:[41]

---

[37] E. Mulyasa., *Menjadi Kepala Sekolah.....,* hlm 106
[38] E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah.....,* hlm 126-127
[39] Kemendiknas, *Buku Kerja Kepala Sekolah*....., hlm 7-10
[40] E Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah.....,* hlm 107
[41] Kemendiknas, *Buku Kerja Kepala Sekolah*. ....., hlm 49

1) Administrasi program pengajaran, didalamnya berupa pelaporan hasil belajar, catatan pelaksanaan supervisi kelas, daftar penyerahan STTB, rekapitulasi kenaikan kelas, daftar hasil UAS, daftar penyelesaian kasus di sekolah, daftar pemeriksaan kesiapan mengajar, daftar pembagian tugas guru, dan penyusunan jadwal pelajaran sekolah.

2) Administrasi kesiswaan, berupa tata tertib peserta didik, daftar kenaikan kelas/kelulusan, daftar peserta UAS, daftar mutasi siswa, Surat keterangan pindah sekolah, absensi peserta didik, daftar julah peserta didik, buku induk dan klaper peserta didik, dan administrasi penerimaan peserta didik baru.

3) Administrasi pegawai, meliputi buku penilaian PNS, daftar hadir pegawai, data kepegawaian, daftar usulan pengadaan pegawai, daftar kebutuhan pegawai dan file kepegawaian lainnya.

4) Adminitrasi keuangan, meliputi laporan pengeluaran dan penerimaan anggaran, dan menyusun buku kas.

5) Administrasi perlengkapan, meliputi daftar usulan pengadaan barang, buku inventaris barang, dan buku pemeriksaan barang. Melalui deskripsi yang dipaparkan maka dapat diketahui bahwa tugas kepala sekolah sebagai administrator yaitu menyusun semua sumber daya yang ada di sekolah baik dari pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik, sarpras, dan sumber daya pembelajaran sehingga segala yang ada di sekolah teradministrasikan dengan baik.

d. Kepala Sekolah sebagai Supervisor

Sebagai supervisor, tugas kepala sekolah yaitu melakukan supervisi tugas tenaga kependidikan. Kepala sekolah diharuskan mampu melakukan pembinaan, pengarahan dan memberikan bantuan kepada pendidik dalam mengatasi problematika yang ada pada pelaksanaan pembelajaran. E. Mulyasa menjelaskan bahwa sebagai supervisor kepala sekolah harus mampu melakukan penyusunan dan

pelaksanaan program supervisi pendidikan dan memanfaatkan hasilnya.[42]

Buku Kerja Kepala Sekolah menjelaskan lebih jauh mengenai tugas supervisor kepala sekolah yaitu memanfaatkan hasil supervisi yang digunakan untuk pengembangan sekolah dan pembinaan/peningkatan kinerja pendidik, melakukan program supervisi, dan menyusun program supervisi.

Kepala sekolah sebagai supervisor dapat melaksanakan kegiatan simulasi pembelajaran, pembicaraan individual, kunjungan kelas, dan juga diskusi kelompok. Untuk melihat berhasil tidaknya kepala sekolah dalam menjalankan perannya sebagai supervisor dapat diketahui melalui peningkatan keterampilan pendidik dalam menjalankan tanggung jawabnya dan peningkatan pada kesadaran guru dalam meningkatkan kinerjanya.[43] melalui beberapa deskripsi yang diberikan, maka kegiatan supervisi kepala sekolah berupa pelaksanaan bimbingan dan pembinaan yang efektif untuk seluruh pendidik dan tenaga kependidikannya, yang dilaksanakan secara formal ataupun non formal sehingga kinerja yang maksimal dapat tercapai.

e. Kepala Sekolah sebagai Leader

Sebagai leader kepala sekolah setidaknya bisa mengarahkan bawahannya agar bersedia melakukan tugasnya dalam upaya pencapaian tujuan sekolah. kepala sekolah sebagai leader harus bisa memberikan pengawasan dan petunjuk, mendelegasikan tugas, membukak omunikasi dua arah, dan meningkatkan kemampuan tenaga kependidikan.[44]

Buku Kerja Kepala Sekolah menjelaskan tupoksi kepala sekolah sebagai pemimpin yaitu melakukan perumusan dan penjabaran pada tujuan, visi dan misi sekolah, melakukan pemantauan dan penilaian kinerja pendidik dan tenaga kependidikan, melaksanakan analisisk ebutuhan guru, menjalin interaksi dan kerjasama dengan masyarakat

[42] E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah.....,* hlm 112
[43] Kemendiknas, *Buku Kerja Kepala Sekolah*....., hlm 7-10
[44] E. Mulyasa. *Menjadi Kepala Sekolah.....,* hlm 115

sekolah, memberikan teladan dan menjaga nama baik lemabaga, dan mengambil keputusan dan bertanggung jawab.[45]

Sebagai leader kepala sekolah harus memiliki kemampuan yang dapat dianalisis melalui kemmapuan berkomunikasi, kemampuan pengambilan keputusan, pemahaman pada visi-misi sekolah, pengetahuan pada tenaga kependidikan, dan kepribadiannya.[46] Selanjutnya Wahjosumidjo menjelaskan bahwasannya kepala sekolah dalam menjalankan perannya sebagai pimpinan dituntut agar selalu: 1) bertanggung jawab sehingga pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik sadar mengenai tujuan sekolah yang telah ada, 2) bertanggung jawab mengenai tersedianya suasana yang memberikan dukungan pada kegiatan, berbagai aturan, fasilitas, peralatan, dan segala dukungan, 3) pemahaman pada motivasi tiap pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik, 4) sebagai sumber inspirasi warga sekolah, 5) keharusan dalam melakukan penjagaan, pemeliharaan keseimbangan antara pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik demi kepentingan sekolah dan kepentingan masyarakat, 6) kepala sekolah harus sadar bahwa hakikat kepemimpinan adalah adanya pengikut, hal ini diartikan bahwa kepemimpinan tidak akan maksimal jika tidak mendapatkan dukungan dari bawahannya, 7) kepala sekolah harus melaksanakan pembinaan sehingga tiap anggota mendapatkan tugas yang wajar mengenai beban dan hasil usaha bersama, melakukan pengendalian atau pengawasan, mengadakan koordinasi kegiatan, dan melaksanakan bimbingan.[47]

Melalui deskripsi yang telah dipaparkan, maka kepala sekolah sebagai pimpinan harus bisa melakukan penyusunan dan penerapan visi misi sekolah, menggerakkan anggotanya sehingga mau menjalankan tugas yang merupakan tanggung jawabnya dengan komitmen yang

---

[45] Kemendiknas, *Buku Kerja Kepala Sekolah*....., hlm 7-10

[46] E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah*....., hlm 115

[47] Wahjosumidjo, *Kepemimpinan Kepala Sekolah*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm 118-119

tinggi, pengambilan keputusan mengenai permasalahan dan jalannya kegiatan disekolah. Kepala sekolah juga harus memberikan motivasi, bimbingan dan arahan kepada pendidik, tenaga kependidikan dan tugas pendidik.

f. Kepala Sekolah sebagai Inovator

Sebagai tokoh utama yang menggerakkan organisasi yang ada di sekolah, kepala sekolah dituntut untuk mampu memberikan hal baru yang berguna bagi pengembangan sekolah pimpinannya, maka dari itu pada keadaan ini peran inovator juga ada dalam diri kepala sekolah. upaya melaksanakan fungsi dan perannya sebagai inovator strategi yang tepat juga diperlukan oleh kepala sekolah demi melakukan jalinan komunikasi yang harmonis dengan lingkungannya, pencarian ide baru, integrasi pada seluruh kegiatan, menjadi teladan bagi seluruh masyarakat sekolah, dan melakukan pengembangan pada pelaksanaan pembelajaran secara inovatif.[48]

E. Mulyasa memberikan penjelasan lebih jauh bahwasannya sikap inovator yang ada dalam diri kepala sekolah dapat terlihat ketika dia melaksanakan pekerjaan, dengan 1) konstruktif, adalah pembinaan kepada tiap tenaga kependidikan agar mampu berkembang dengan optimal dalam melakukan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, 2) kreatif, adalah usaha yang dilakukan dalam pencarian ide dan cara baru ketika melakukan tanggung jawabnya, 3) delegatif, adalah pendelegasian tugas kepada tenaga kependidikan disesuaikan dengan deskripsi tugas, kemampuan dan jabatan masing-masing, 4) integratif, adalah usaha untuk melakukan integrasi segala aktivitas yang nantinya memunculan sinergitas dalam menggapai tujuan sekolah dengan produktif, efisien dan efektif, 5) rasional dan objektif, adalah upaya dalam melakukan tugasnya dengan pertimbangan obyek dan rasio, 6) pragmatis, diartikan dengan upaya memberikan penetapan target atau kegiatan yang didasarkan pada kemampuan dan kondisi nyata yang ada pada diri tenaga kependidikan, serta kemampuan sekolah, 7)

[48] E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah.....,* hlm 110

keteladanan, yaitu kepala sekolah diharuskan bisa menjadi role model contoh yang baik dan teladan bagi yang dipimpinnya, 8) adaptabel dan fleksibel, adalah kemampuan dalam adabtasi pada keadaan yang baru dan upaya dalam menciptakan keadaan kerja yang memberikan kemudahan kepada tenaga kependidikan dan menyenangkan dalam beradaptasi ketika menjalankan tugasnya.[49] Buku Kerja Kepala Sekolah sebagai inovator tupoksi kepala sekolah yaitu melakukan jalinan kerjasama dengan berbagai pihak, penerapan TIK pada manajemenisasi sekolah dan melaksanakan pembaharuan sekolah.[50]

Melalui deskripsi yang telah dipaparkan, kesimpulannya yaitu kepala sekolah sebagai inovator harus bisa mengikuti segala perubahan yang ada di sekolah yang berguna dalam pengembangan lemabaga pimpinannya. Pembelajaran inovatif, mengikuti perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan, melakukan jalinan hubungan dengan masyarakat luas yang berguna dalam memberikan ide atau gagasan baru yang mampu diterapkan disekolah.

g. Kepala Sekolah sebagai Motivator

Motivasi atau dorongan juga harus bisa diberikan oleh kepala sekolah kepada anggotanya agar selalu melakukan kerjasama demi mencapai tujuan yang telah di tetapkan. Dorongan ini bisa berupa penciptaan keadaan lingkungan pembelajaran yang kondusif, pemberian hukuman atas pelanggaran kode etik dan peraturan bagi pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik, dan juga pemberian reward atas prestasi yang di raih oleh pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik.[51] Maka dari itu peran motivator harus ada dalam diri kepala sekolah. sebagai motivator kepala sekolah memiliki tugas untuk memberikan dukungan dan dorongan kepada seluruh anggotanya sehingga bisa melakukan kerjasama dalam menggapai tujuan yang sudah di tetapkan. Mulyasa menjelaskan bahwa kepala sekolah sebagai motivator diwajibkan mempunyai berbagai strategi yang digunakan untuk memotivasi tenaga kependidikan dalam menjalankan fungsi dan

[49] E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah*....., hlm 115
[50] Kemendiknas, *Buku Kerja Kepala Sekolah*. ....., hlm 7-10
[51] Kemendiknas, *Buku Kerja Kepala Sekolah*....., hlm 7-10

tugasnya.[52] Supaya pemberian motivasi bisa dilaksanakan dengan tepat, maka karakteristik anggota harus dikuasai oleh kepala sekolah, hal ini disebabkan karena tiap anggota mempunyai motif yang berlainan dalam menjalankan tugasnya. Pertumbuhan motivasi ini bisa terjadi dengan mengatur menyediakan berbagai sumber belajar dengan mengembangkan Pusat Sumber Belajar (PSB), penghargaan secara efektif, dorongan, disiplin, pengaturan suasana kerja dan pengaturan fisik.

Melalui deskripsi yang telah dipaparkan, kesimpulannya yaitu kepala sekolah memiliki tugas untuk memberikan motivasi dan dorongan kepada bawahannya agar senantiasa bersungguh-sungguh dalam menjalankan tugasnya. Pelaksanaan motivasi ini bisa dilaksanakan dengan memberikan hadiah atau penghargaan pada kinerja yang dilakukan dengan baik.

D. Telaah Pustaka/Penelitian yang relevan

Tidak dipungkiri bahwa penelitian yang membahas tentang pelayanan prima bukan yang pertama kali dilakukan, banyak penelitian-penelitian terdahulu yang membahas tentang tema tersebut, beberapa penelitian yang sudah dilakukan antara lain adalah:

Pertama; penelitian yang dilakukan oleh saudari Dellita Yana Prasetyaning Putri, Muhammad Huda A.Y dan Teguh Triwiyanto yang berjudul "Strategi Kepala Madrasah dalam Meningkatkan pelayanan Prima Melalui Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendidikan". Penelitian tersebut terdapat kesamaan dengan penelitian yang hendak penulis lakukan yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan prima, namun demikian ada perbedaan, yaitu penelitian tersebut membahas tentang strategi kepala madrasah dalam pelayanan prima dengan menyediakan sarana dan prasarana sekolah.

Kedua; penelitian yang dilakukan oleh saudara Novan Ardy Wiyani yang berjudul "Menciptakan Layanan Paud yang Prima Melalui Penerapan

[52] E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah*....., hlm 120

Praktik Activity Based Costing" Penelitian tersebut terdapat kesamaan dengan penelitian yang hendak penulis lakukan yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan prima, namun demikian ada perbedaan, yaitu penelitian tersebut membahas tentang pelayanan prima di lembaga pendidikan PAUD dengan menerapkan Praktik Activity Based Costing.

Ketiga; penelitian yang dilakukan oleh saudari Laila Rizka Cahyawati yang berjudul "Implementasi Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Kejuruan" Penelitian tersebut terdapat kesamaan dengan penelitian yang hendak penulis lakukan yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan prima, namun demikian ada perbedaan, yaitu penelitian tersebut dilakukan di sekolah tingkat atas atau sekolah kejuruan.

E. Kerangka Berfikir

Madrasah Ibtidaiyah sebagai salah satu bentuk satuan pendidikan formal dituntut untuk menyediakan jasa pelayanan pendidikan yang berkualitas yaitu sesuai dengan harapan dan keinginan siswa tanpa melihat status sosial dari siswa yang bersangkutan. Dengan tujuan memenuhi kebutuhan siswa selama belajar di sekolah dari awal hingga lulus baik dalam pembelajaran atau diluar pembelajaran. Sekolah menganggap bahwa pelayanan akademik dan pelayanan non akademik merupakan suatu faktor yang dapat menunjang keberhasilan belajar siswa. Pelayanan akademik di sekolah saat ini menurut beberapa siswa belum optimal masih terdapat keluhan dari beberapa siswa terkait pelayanan akademik. Dengan alasan kondisi ruang kelas, ruang laboratorium praktikum kurang nyaman dan memadai sehingga menciptakan kondisi belajar yang kurang kondusif, kurangnya tenaga sumber daya manusia untuk mengajar, guru kurang dapat menumbuhkan rasa percaya kepada siswa, serta pelayanan staf tata usaha yang belum optimal ketika melayani siswa. Hal tersebut menggambarkan bahwa siswa kurang puas terhadap pelayanan akademik yang diterimanya.

Menurut Kotler dan Keller "Pelayanan akademik merupakan semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan

apapun". Pelayanan akademik diartikan sebagai pelayanan yang diberikan sekolah untuk siswa berkaitan dengan kegiatan akademik.[53] Dalam mengevaluasi pelayanan yang sifatnya tidak berwujud, Lupiyoadi mengungkapkan ada lima dimensi pokok yang digunakan sebagai indikator pelayanan akademik yaitu 1) berwujud seperti fasilitas sarana, prasarana, ataupun pekerja di sekolah, 2) keandalan yaitu keterampilan yangdimiliki karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik, 3) daya tanggap yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan tepat waktu, 4) jaminan meliputi kemampuan, pengetahuan dan sifat dapat dipercaya, serta 5) empati merupakan pemberian perhatian yang lebih kepada pelanggan.[54]

Sopiatin mengungkapkan "Kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya".[55] Sehingga kepuasan siswa yaitu perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah mendapatkan pelayanan. Jika pelayanan gagal untuk memenuhi harapan siswa tidak akan puas demikian apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan siswa akan merasa puas dan apabila pelayanan melebihi harapan siswa akan merasa sangat puas.

Kepuasan siswa tidak dapat diukur dan diketahui begitu saja secara langsung, akan tetapi perlu diukur dengan menggunakan indikator. Menurut Tjiptono indikator dari kepuasan siswa yaitu : senang, *sharepositive information* artinya siswa yang puas akan berbagi informasi positif, tidak complain artinya tidak ada keluhan. Dengan indikator -indikator tersebutdapat diketahui dengan mudah apakah pelayanan akademik yang memberikan kepuasan kepada siswa atau tidak.[56]

---

[53] Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc., Hal 356

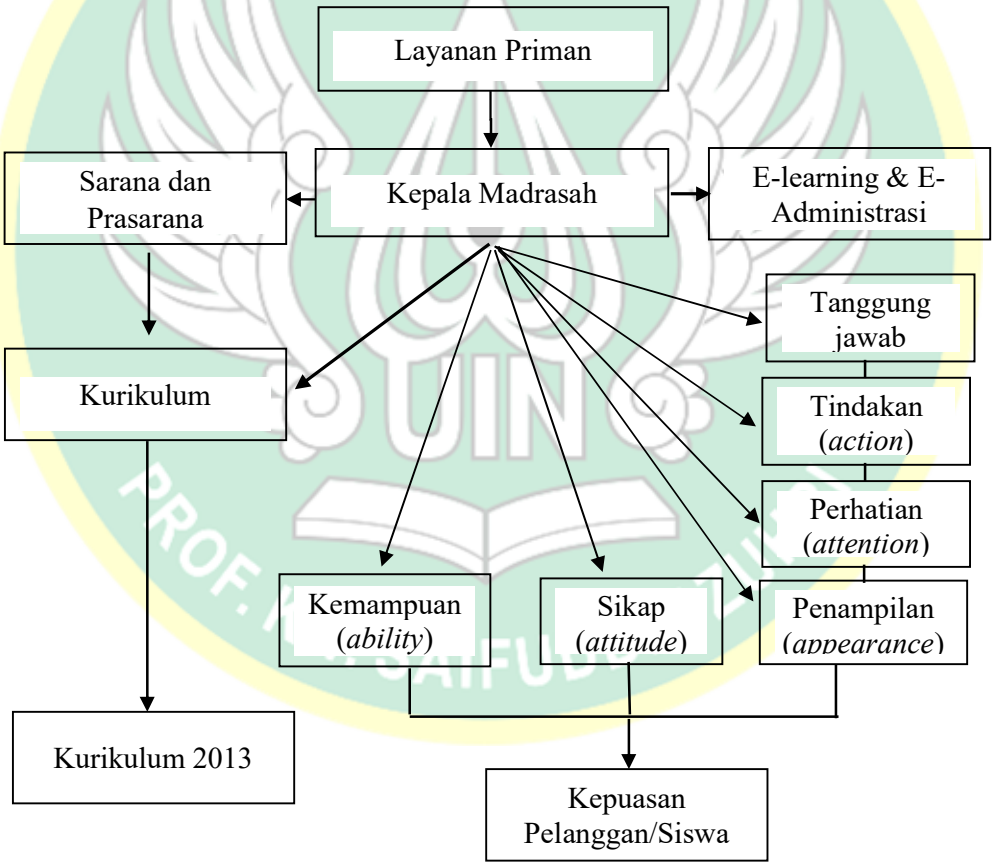
[54] Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3. Jakarta:Salemba Empat., 217

[55] Sopiatin, Popi. 2010. Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa. Bogor: Ghalia Indonesia., Hal 33

[56] Fandi Tjiptono. (2005). Strategi Pemasaran. Andi Offset. Yogjakarta, Hal 85

Pelayanan akademik merupakan suatu hal yang dianggap sangat penting untuk keberlangsungan sebuah sekolah dalam menghadapi para pesaing. Karena salah satu alat untuk mengukur pelayanan akademik baik atau tidaknya dapat dirasakan langsung oleh siswa. Diharapkan sekolah mampu untuk meningkatkan pelayanan akademik untuk memuaskan siswa serta mengeluarkan lulusan yang lebih unggul dari sekolah lainnya dan siap untuk bekerja. Konsep dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui implikasi dari pelayanan prima terhadap hasil belajar siswa dan kinerja guru. Dengan demikian peneliti merumuskan kerangka pemikiran sebagai berikut :

Bagan 1. Kerangka Berfikir Pelayanan Prima di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

   Penelitian ini dilakukan di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon, yang beralamat di Jalan Pandan Sari No 881 Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas, Propinsi Jawa Tengah.

2. Waktu Penelitian

   Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Februari 2022 sampai Juni 2022, adapun kegiatan penelitian ini dimulai dari persiapan penelitian, pengajuan proposal, penyusunan instrument penelitian, pengumpulan data serta menganalisis data.

B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a) Jenis Penelitian

   Jenis penelitian ini ialah kualitatif, yakni data yang dihasilkan berbentuk gambaran atau penjelasan baik itu tulisan maupun ucapan yang diperoleh dari narasumber.[57]

b) Pendekatan Penelitian

   Pengambilan data memakai pendekatan deskriptif yaitu memberikan gambaran dan melakukan analisis terhadap data yang dihasilkan namun kesimpulan yang lebih luas. Penelitian deskriptif berusaha megembangkan objek secara alamiah sesuai dan apa adanya.[58]

C. Data dan Sumber Data

Peneliti menjadikan MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon sebagai objek penelitian dengan alasan MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon merupakan lembaga pendidikan Islam yang sedang berkembang pesat,

[57] Sugiyono,Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan kuantitaif, kualitatif dan R & D, (Bandung : ALfabeta,2013) hal 15

[58] Sukardi, Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2003) hal 157

terdapat tiga kegiatan untuk membangun pribadi siswa yaitu dengan mengadakan kegiatan kokurikuler atau pembiasaan pagi yang di dampingi oleh ustad/ustadazah khusus, serta pembelajaran yang dimulai lebih awal dibandingkan sekolah lain.

a) Data Penelitian

Data penelitian akan diambil melalui wawancara dengan Kepala Madrasah MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon, Guru Kelas, siswa dan wali siswa, kemudian observasi dan juga dokumentasi MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon.

b) Sumber Data

Sumber data yang digunakan diantaranya Kepala Madrasah MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon yang diharapkan bisa memberikan data dan informasi terkait perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi program kelas unggulan, Guru kelas di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon yang diharapkan dapat memberikan informasi dan keterangan terkait pelaksanaan dan perkembangan peserta didik, peserta didik MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon diharapkan memberikan informasi kepuasan terhadap pelayanan khususnya di kelas. Dan juga perwakilan dari orang tua peserta didik, yang diharapkan dapat memberikan keterangan serta informasi terkait kepuasan pelanggan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Wawancara

Wawancara ialah kontak langsung yang dilakukan oleh peneliti dengan Kepala Madrasah, guru kelas, siswa dan wali siswa MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon dalam rangka mendapatkan data valid serta mendalam pada pengembangan program pelayanan prima pada kelas unggulan di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon. Wawancara yang akan digunakan oleh peneliti ialah jenis wawancara

terbuka dan terpimpin, dimana peneliti memberikan pertanyaan sesuai dengan keinginan peneliti. Dalam pelaksanaannya menggunakan pedoman berupa wawancara terkait hal-hal pokok yang kemudian diperluas kembali. Garis besar materi wawancara tersebut diantaranya:

1) Wawancara yang akan dilakukan dengan Kepala Madrasah MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon yang diharapkan bisa memberikan data dan informasi terkait perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi Pengembangan Program kelas unggulan serta bagaimana peningkatan pelayanan yang prima.
2) Wawancara yang akan dilakukan dengan guru kelas unggulan di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon yang diharapkan dapat memberikan informasi dan keterangan terkait pelaksanaan dan perkembangan peserta didik.
3) Wawancara yang akan dilakukan dengan peserta didik MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon yang diharapkan memberikan informasi mengenai kenyamanan belajar dan hasil belajar.
4) Wawancara yang akan dilakukan dengan perwakilan dari orang tua pesertadidik, yang diharapkan dapat memberikan keterangan serta informasi terkait kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

b) Observasi

Observasi atau pengamatan ialah tekhnik mengumpulkan data dalam sebuah penelitian. Sugiyono mendefinisikan observasi merupakan tehnik pengumpulan data dengan secara langsung datang ke tempat penelitian untuk mengetahui kejadian atau gejala yang terjadi sesungguhnya.[59]

Observasi yaitu tehnik yang digunakan dengan cara mengamati secara langsung data yang diperoleh berupa keadaan real lapangan, manusia dan juga situasi sosial yang didapat dari hasil pengamatan secara langsung. Teknik observasi dalam penelitian ini

[59]Sugiyono, Metode Penelitian pendidikan pendekatan Kuantitatif…hal 203

yaitu observasi partisipan dimana peneliti ikut berperan dalam kegiatan yang sedang berlangsung. Tekhnik ini digunakan untuk mengamati aktivitas kepala madrasah, guru kelas, peserta didik serta lingkungan MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon untuk mendapatkan data detail tentang pengembangan program kelas unggulan di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon.

c) Dokumentasi

Dokumen ialah kumpulan data yang berbentuk tulisan, catatan, gambar atau karya yang telah berlalu di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon.Tekhnik dokumentasi ialah mengumpulkan data atau informasi terkait sesuatu kondisi yang bisa berbentuk catatan, gambar, foto, rapat, majalah dan lain-lain.[60]

Dokumen dalam penelitian ini ialah visi-misi MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon, Profil MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon, foto kegiatan, absensi atau daftar kehadiran berfungsi melengkapi tehnik wawancara dan observasi yang telah dilakukan. Dalam menggunakan tekhnik dokumentasi, maka data yang dikumpulkan akan lebih kuat.

d) Triangulasi

Triangulasi yang peniliti lakukan dengan maksud mengetahui keabsahan data guna meningkatkan derajat kepercayaan dari data yang terkumpul agar dapat dipertanggungjawabkan.

E. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data meggunakan teknik analisis data secara kualitatif pada dasarnya ialah upaya dalam menetukan dan juga merangkai data yang diperoleh secara terstruktur dari hasil penelitian yang dilakukan dengan tekhnik wawancara, observasi dan juga dokumentasi.[61] Pada analisis data yang akan peneliti lakukan yaitu mengambil tekhnik analisa data induktif yang menfokuskan pada hal-hal

[60] Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan praktek (Jakarta:Rineka Cipta, 2013) hal 236

[61]Sugiyono, metode penelitian dan pengembangan…hal 368

yang akan di polakan menjadi teori baru setelah dilakukannya kegiatan wawancara, observasi serta pengumpulan data melalui dokumentasi secara mendalam.[62]

Tahapan dalam analisis data dalam penelitian ini ialah sebagai berikut[63] :

a. Reduksi Data

Reduksi merupakan rangkuman atas apa yang dianggap penting untuk dipilih dan difokuskan. Hasil reduksi data yang diteliti dapat mendeskripsikan dan mempermudah untuk menggunakan data tersebut dalam kelanjutan dari penelitiandi MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon berlangsung.

b. Penyajian Data

Penyajian data yang dipilih adalah kualitatif yang berbentuk jelas dan singkat tujuan dari penyajian data ini adalah untuk menemukan hal-hal yang memungkinkan adanya makna yang bisa ditarik kesimpulan atau pengambilan tindakan terhadap hasil yang telah dikumpulkan, lalu dibuat secara runtut dan ringkas namun jelas dengan demikian untuk mempermudah pemahaman terhadap peneltian yang sedang dan akan dilakukan.

c. Menarik Kesimpulan

Menarik kesimpulan atau verifikasi adalah tekhnik terakhir yang dilakukan dalam menganalisis data. Menganalisis data setelah mengumpulkan data dapat dijadikan sebagai langkah dalam penarikan kesimpulan. Selama pengumpulan data, peneliti berupaya mencari makna dan hasil yang diakibatkan serta proses yang dilakukan sehingga ditariklah sebuah kesimpulan yang bersifat terbuka kemudian konsep lebih terperinci.

[62]Sugiyono, metode penelitian dan pengembangan…hal 313
[63]Sugiyono, metode penelitian dan pengembangan…hal 370

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

1. Profil Kepala Madrasah

Kepala Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon

Nama	: Welas Rarasati, M.Pd.
Tempat / Tanggal Lahir	: Banyumas, 27 Maret 1973
Alamat	: Jl. Kamper 6 no 41 Tanjung Purwokerto Selatan
Email	: rarasati2@gmail.com
No. Hp	: 085102688816
Riwayat Pendidikan	
Formal	: MI Muhammadiyah Karanglewas Kidul Ponpes Pabelan Muntilan Magelang Madrasah Mualimaat Muhammadiyah Yogyakarta S.1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta S.2 STAIN Purwokerto
Non Formal	:
Pengalaman Organisasi	: 1. Ketua Umum Pimpinan Daerah Nasyiatul Aisyiyah Priode 2012-2016 2. Bendahara FKKS Jawa Tengah 3. Majlis Tabligh Pimpinan Daerah Aisyiyah Banyumas 4. Sekertaris Biro Konsultasi Keluarga Sakinah Purwokerto

2. Identitas MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

1.	Nama Sekolah	: Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon
2.	Alamat Sekolah	: Jl. Pandansari No.881 Ajibarang Kulon Kec. Ajibarang Kab.

		Banyumas Kode Pos 53163 Telp. (0281) 571671
3.	Jenjang Akreditasi	: "A"
4.	Nomor Piagam Akreditasi	: 044/BANSM-JTG/SK/X/2018
5.	Nama Yayasan	: Muhammadiyah
6.	Alamat Yayasan	: Ajibarang Kulon Kec. Ajibarang Kab. Banyumas
7.	Tahun Berdiri	: 1 Juli 1952
8.	SK Pendirian	: K/236/III.b/75
9.	NSS/NIS/NSM	: 111233020085
10.	N S B	: 01122118040930001
11.	NPSN	: 60710324

3. Sejarah Singkat MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

Pada tanggal 18 Maret 1928 Muhammadiyah Ajibarang Kulon ditetapkan sebagai Cabang oleh HOOFDBESTUR MOEHAMMAIYAH Djokjakarta, KH Ibrahim. Pada waktu itu telah berdiri Sekolah Arab (Diniyah) diatas tanah wakaf Ibu Hj Siti Aminah yang terletak disebelah barat bekas pasar lama. Dengan demikian terbukti bahwa kiprah Muhammadiyah di Ajibarang dalam dunia pendidikan telah dimulai sejak tahun 1925 jauh sebelum Indonesia merdeka.

Bangunan Sekolah Arab (Diniyah) inilah yang merupakan cikal bakal berdirinya sekolah – sekolah Muhammadiyah. Pada periode setelah proklamasi kemerdekaan antara tahun 1948 – 1960 tampuk Pimpinan Cabang Muhammadiyah Ajibarang tetap bergerak walaupun pelan namun terus maju. Dengan susunan pengurus yang ada pada waktu itu, mencetuskan berdirinya sekolah-sekolah Muhammadiyah. Sekitar tahun 1952 didirikanlah MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon seiring adanya kesempatan bahwa organisasi Islam yang mendirikan Madrasah akan diberikan bantuan guru oleh Departemen Agama.

MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon mula-mula menempati gedung Sekolah Arab (Diniyah) tahun 1952 dengan guru pertama Bapak Nartim S. Dari Desa Kasegeran Kecamatan Cilongok kemudian pindah ke Ajibarang Wetan sekitar tahun 1955 – 1957. Pada tahun 1958 – 1964 MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon berada di Ajibarang Kulon yang sekarang ditempati SLTP Muhammadiyah.

Tahun 1965 hingga sekarang menempati bekas Wustho Mu'alimin yang juga didirikan tahun 1952 sampai sekarang. Selama ini keberadaan MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon yang juga disebut SD Muhammadiyah cukup diperhitungkan oleh masyarakat umum maupun keluarga Muhammadiyah hampir semua anggota Muhammadiyah menyekolahkan putra-putrinya untuk Sekolah Arab (Diniyah) maupun MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon sehingga bibit murid dari sekolah ini setiap tahun cukup banyak.

Alumni MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon telah banyak menyelesaikan pendidikan S-I dalam berbagai disiplin ilmu. Juga telah banyak yang menjadi pegawai negeri, pengusaha dan lain-lain.

Perkembangan MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon dari tahun ke tahun cukup meningkat lebih-lebih setelah mendapatkan proyek revitalisasi tahun 2000 ini. Dilihat dari segi bangunan gedung maka situasi umum telah cukup mendukung bagi kemajuan madrasah dalam proses kegiatan belajar mengajar, khususnya dalam upaya meningkatkan mutu akademik dan non akademik. Mudah-mudahan Kepala Madrasah beserta dewan guru serta pengurus yayasan seiya sekata memikirkan dan menindak lanjuti kemajuan madrasah, sehingga menjadi sekolah yang mandiri dan menjadi kebanggaan masyarakat umum.

4. Visi, Misi dan Tujuan MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

V I S I :

" Terwujudnya sekolah unggul yang berakhlakul karimah, berprestasi dan berorientasi masa depan "

M I S I :

Untuk mencapai visi madrasah tersebut Misi MI Muhammadiyah Ajibarang sebagai berikut :

a. Menjalankan pendidikan berbasis dakwah sesuai AL Qur'an dan sunnah, serta HPT Muhammadiyah
b. Memberikan wawasan keIslaman secara menyeluruh dan keteladanan yang mulia

c. Membimbing peserta didik mencapai prestasi optimal
d. Membimbing peserta didik menguasai iptek dan berwawasan global
e. Mengembangkan kurikulum yang edukatif dan adaptif
f. Menciptakan lingkungan proses belajar yang efektif dan efisien
g. Membina guru dalam pembelajaran PAIKEM
h. Mewujudkan lulusan yang cerdas dan mampu berkompetisi

TUJUAN SEKOLAH :

Tujuan MI Muhammadiyah Ajibarang kulon mengacu pada tujuan pendidikan majelis Dikdasmen Muhammadiyah yaitu :

Membentuk manusia muslim yang beriman, bertaqwa, berakhlak mulia, cakap, percaya pada diri sendiri, disiplin, bertanggung jawab, cinta tanah air, memajukan dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan ketrampilan, beramal menuju terwujudnya masyarakat utama, adil dan makmur yang diridhoi Allah SWT serta menghasilkan SDM yang handal.

5. Tenaga Pendidik dan Kependidikan MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

Pendidik merupakan salah satu faktor terpenting dalam kemajuan sistem pendidikan di sekolah. tugas dan tangung jawab pendidik adalah mendidik dengan mengupayakan seluruh potensi yang mereka miliki selama proses pembelajaran. Tugas dan tanggung jawab pendidik akan berjalan secara maksimal dengan adanya dukungan dari staf kependidikan terutama dukungan dari kepala sekolah. Kepala sekolah sebagai pemimpin harus memahami kemampuan setiap pendidik. Sedangkan, adanya staf kependidikan berfungsi unuk mengatur seluruh keperluan pendidik yang bersangkutan dengan pembelajaran agar proses mengajar para pendidik dapat berjalan sesuai tujuan sekolah dan dapat meningkatkan mutu pendidikan sekolah.

Tenaga pendidik dan kependidikan di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon berjumlah 28 orang, dari 28 orang guru yang ada di sekolah terdiri dari 4 orang guru yang sudah berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS), 24 Guru Tetap Yayasan, 2 Tata Usaha dan 1 orang

karyawan dengan latar belakang pendidikan yang berbeda, yaitu: SMA, Diploma, maupun Sarjana.

Tabel 1. Jumlah Tenaga Pendidik dan Kependidikan MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

Guru / Staf	Jumlah	Keterangan
Guru Tetap Yayasan	24	
Guru Kontrak / GTT Yayasan	-	
Guru PNS	4	
Guru Bantu	-	
Tata Usaha	2	
Karyawan	1	
Jumlah	31	

Tabel 2. Pendidikan terkahir Tenaga Kependidikan MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

Ijazah Terakhir	Karyawan		Jumlah	Sertifikasi		Jumlah
	L	P		L	P	
S2	0	2	2		2	
S1	7	17	24	2	6	
DII	1	0	1			
DIII	1	1	1			
SLTA	1	2	3			
Pesantren						
Jumlah			31	2	8	

Tabel 3. Keadaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

No	**Nama Guru / Karyawan**	**L / P**	**Jabatan**	**Pendidikan Terahir**
1	Welas Rarasati, M.Pd. NIP.197303272007102001	P	Kamad	S.2
2	Kurniasih, M.Pd. NIP. 197112142005012002	P	Guru	S.2
3	Kusniati, S.Pd. NIP.19711101 200701 2 029	P	Guru	S.1
4	Sutini, S.Pd.I NIP. 197907042007012021	P	Guru	S.1

5	Ikhya ulumudin, S.Pd.I	L	Guru	S.I
6	Anik Nusveratiningsih, S.Pd.I	P	Guru	S.I
7	Sumirah, S.Pd.SD	P	Guru	S.I
8	Riyanti, S.Ag.	P	Guru	S.1
9	Welas Saptowati, S.Pd.	P	Guru	S.1
10	Elang Setiono, S.Pd.I.	L	Guru	S.1
11	Sugeng Riyanto, S.Pd.	L	Guru	D.II
12	Rila Fersiana, S.Pd.I	P	Guru	S.1
13	Iva kholifah, S.Pd.	P	Guru	D.III
14	Dini Rosifah, S.Pd.I	P	Guru	S.1
15	Harli Ishanudin,S.Pd.	L	Guru	S.I
16	Ratwo, S.Pd.	L	Guru	S.I
17	Wahidin, M.Pd.	L	Guru	S.1
18	Tri Mardiana Cahyani, S.Pd.I	P	Guru	S.1
19	Wafiqoh Nur Rahmah, S.Pd.	P	Guru	S.I
20	Gilang Nawang Wulan, S.Pd.	P	Guru	S.1
21	Panggih Marfianto, S.Pd.	L	Guru	S.I
22	Rohayati, S.Pd.	P	Guru	S.I
23	Febilia Nova Tintana , S.Pd.	P	Guru	S.I
24	Asri Aprianti, S.Pd.	P	Guru	S.I
25	Putra Riyadi, S.Pd.	L	Guru	S.I
26	Siti Markhamah, S.AP	P	Guru B Inggris	S1
27	Minarahmi Amiluhur	P	Guru B Inggris	S.1
28	Pangestika Ayuning Fitri, S.Pd.	P	Guru Mapel	S.1
29	Surip Ahmad S	L	Penjaga	SMA
30	Arini Setiana Virarasanti	P	Koprasi	SMK
31	Surip Wijonarko	L	Sopir	SMK

6. Data Keadaan Peserta Didik MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

Tabel 4. Jumlah Siswa MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon Tahun Pelajaran 2022/2023

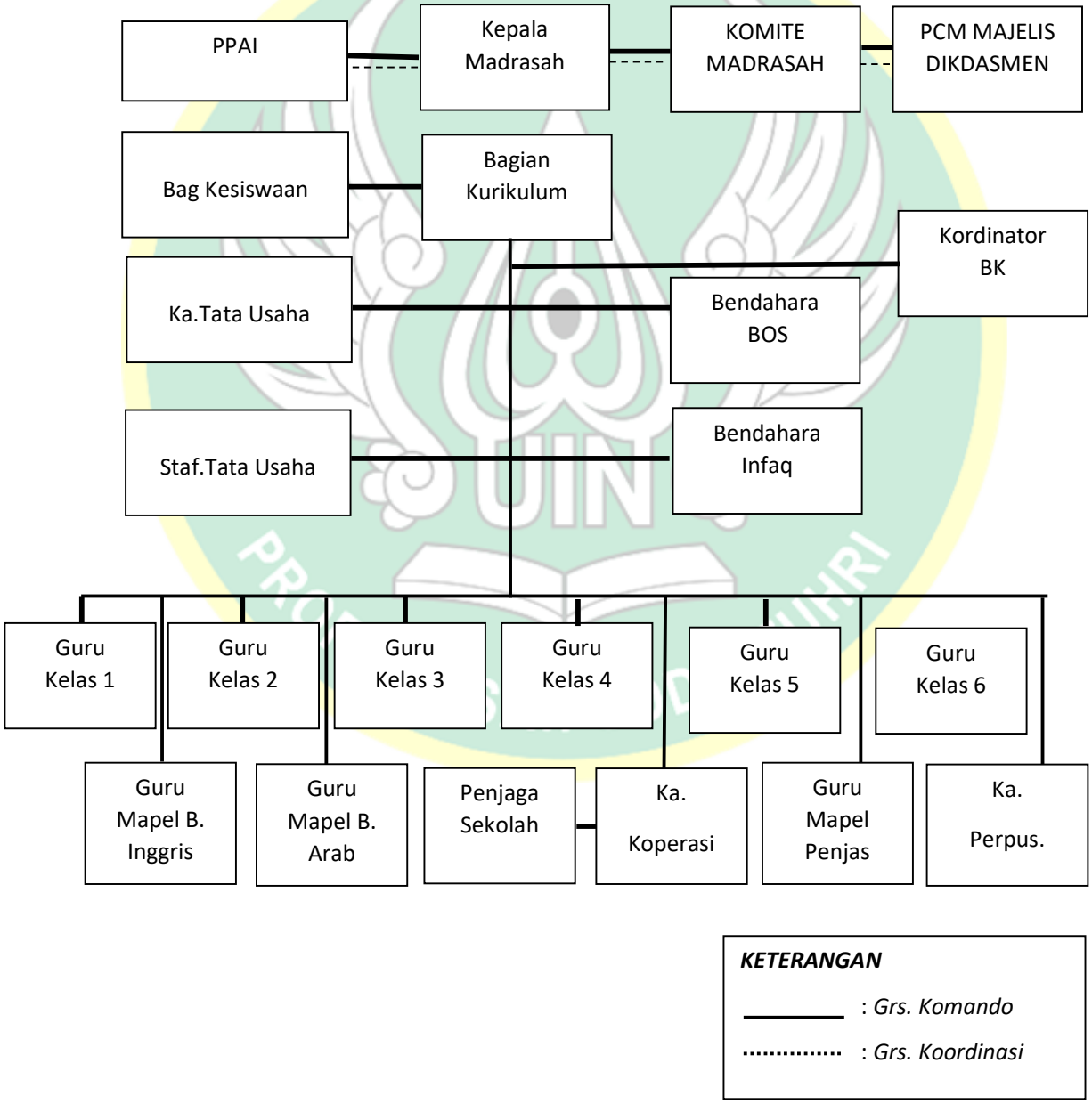
No	Kelas	Jenis Kelamin			Jumlah	Keterangan
		L	P			
1	Kelas I	28	17		45	3 rombel
2	Kelas II	21	25		46	3 rombel
3	Kelas III	30	19		49	3 rombel
4	Kelas IV	36	30		66	3 rombel

5	Kelas V	35	42		77	3 rombel
6	Kelas VI	33	25		58	3 rombel
	J u m l a h	183	158		341	18 rombel

7. Struktur Organisasi MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

Struktur organisasi MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon disusun dan diresmikan pada rapat pengurus yayasan, yang melibatkan dewan guru dan komite MI yang dilaksanakan setiap lima tahun sekali.

Bagan 2. Struktur organisasi MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon



Keterangan :

PPAI Kemenag	:	Drs, H. Sholihun, M.Pd.I
Majelis Dikdasmen	:	Drs. H. Ketut Hadijatmo
Komite Madrasah	:	H. Hasan Karsono, BA
Kepala Madrasah	:	Welas Rarasati, M.Pd.
Bagian Kurkulum	:	Elang Setiono, S.Pd.I.
Bagian Kesiswaan	:	Tri Mardhiana Cahyani, S.Pd.
Kordinator BK	:	Kusniati, S.Pd.
Bendahara BOS	:	Rilla Fersiana, S.Pd.I
Bendahara Infaq	:	Arini Setiana Virarasanti
Tata Usaha	:	Sugeng Riyanto, S.Pd.
Ka. Perpustakaan	:	Harli Ishanudin, S.Pd.
Koperasi	:	Rohayati, S.Pd.
Kantin	:	Iva Kholifah, S.Pd.
Guru Kelas 1	:	Kusniati, S.Pd.I
		Dini Rosifah, S.Pd.I
		Iva Kholifah, S.Pd.
Guru Kelas 2	:	Anik Nusverantiningsih, S.Pd.I
		Riyanti, S.Ag.
		Tri Mardhiana Cahyani, S.Pd.
Guru Kelas 3	:	Welas Saptowati, S.Pd.
		Sutini, S.Pd.I
		Wafiqoh Nur Rahmah, S.Pd.
Guru Kelas 4	:	Putra Riyadi, S.Pd.
		Kurniasih, M.Pd.
		Gilang Nawang Wulan, S.Pd.
Guru Kelas 5	:	Rilla Fersiana, S.Pd.I
		Sumirah, S.Pd.Sd
		Rohayati, S.Pd.
Guru Kelas 6	:	Elang Setiono, S.Pd.I
		Ratwo, S.Pd.

		Asri Aprianti, S.Pd.
Guru PJOK	:	Febilia Nova Tintana, S.Pd.
Guru B Arab	:	Wahidin, M.Pd..
Guru B Inggris	:	Siti Markhamah dan Ami
Penjaga Sekolah	:	Surip Ahmad S.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon bisa dikatakan sudah memenuhi standar kelayakan suatu lembaga pendidikan, dimana fasilitas ini yaitu:

a. Gedung

Gedung menjadi faktor utama dalam melaksanakan pembelajaran. Gedung yang teredia di Madrasah terdiri dari kelas dan berbagai ruang yang mendukung kegiatan belajar mengajar. Ruang yang dimaksud ini yaitu :

Tabel 5. Sarana dan prasarana MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon tahun pelajaran 2022/2023

No	Jenis Bangunan	Jumlah
1.	Jumlah Gedung	4 unit
2.	Ruang Kelas	18 unit
3.	Ruang Kepala Madrasah	1 unit
4.	Ruang Kantor	1 unit
5.	Ruang Guru	1 unit
6.	Ruang Penjaga	-
7.	Musolla	1 unit
8.	UKS	1 unit
9.	Kamar Mandi/WC Siswa	11 unit
10.	Kamar Mandi/WC Guru	1 unit

b. Perlengkapan

Perlengkapan pendukung yang digunakan dalam pelaksanaan pembelajaran dan yang mendukung terpenuhinya administrasi

sekolah sudah cukup baik dan dengan kondisi yang baik. Perlengkapan ini tersedia dalam tabel berikut:

Tabel 6. Perlengkapan MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon tahun Pelajaran 2022/2023

No	Nama Barang	Jumlah
1	Televisi	13
2	AC	10
3	Rak Buku	18
4	Lemari Kelas	18
5	Papan Tulis	18
6	Papan Pengumuman	2
7	Meja Kepala Madrasah	1
8	Kursi Kepala Madrasah	1
9	Meja Guru	28
10	Kursi Guru	28
11	Meja Peserta Didik	195
12	Kursi Peserta Didik	385
13	LCD Proyektor	2

Tabel 7. Inventaris Drum Band MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon tahun pelajaran 2022/2023

No.	**Nama Barang**	**Jumlah**	**Keadaan**
1.	Genderang	14 buah	Baik
2.	Tenor	12 buah	Baik
3.	Triotom	2 buah	Baik
4.	Bass Drum	2 buah	Baik
5.	Simbal	2 buah	Baik
6.	Stok Mayoret	3 buah	Baik
7.	Geber Drum Band	1 buah	Baik
8.	Seragam Kuning + Pink	60 Stel	Baik
9.	Seragam Biru + Putih	60 Stel	Baik
10.	Seragam Bendera Hijau + Kuning	1 Stel	Baik

11.	Baju Mayoret	3 buah	Baik
12.	Belera Duduk	6 buah	Baik
13.	Belera Berdiri	4 buah	Baik
14.	Pianika	7 buah	Baik
15.	Bendera Merah Putih	18 buah	Baik
16.	Bendera Biru Kuning	18 buah	Baik
17.	Samir Genderang	14 buah	Baik
18.	Samir Tenor	12 buah	Baik
19.	Samir Triotom	2 buah	Baik
20.	Samir Bass Drum	2 buah	Baik
21.	Samir Belera Duduk	6 buah	Baik
22.	Samir Belera Berdiri	4 buah	Baik
23.	Pemukul Genderang	28 buah	Baik
24.	Pemukul Tenor	24 buah	Baik
25.	Pemukul Triotom	4 buah	Baik
26.	Pemukul Bass Drum	4 buah	Baik
27.	Pemukul Belera Duduk	6 buah	Baik
28.	Pemukul Belera Berdiri	4 buah	Baik
29.	Buku Absen Latihan Anak	1 buah	Baik
30.	Buku Absen Latihan Pembina	1 buah	Baik
31.	Buku Peminjaman & Pengembalian Seragam	1 buah	Baik
32.	Peluit	1 buah	Baik

Tabel 8. Inventaris Peralatan Olahraga MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon tahun pelajaran 2022/2023

No.	**Nama Barang**	**Jumlah**	**Keadaan**
1.	Bola Kaki	4	3 Rusak
2.	Bola Voly	3	1 Rusak
3.	Bola Kasti	20	1 Rusak
4.	Bola Basket	2	Baik

5.	Net Voly	1	Baik
6.	Net Bulu Tangkis	1	Rusak
7.	Net Tenis Meja	1	Rusak
8.	Bed	2	Rusak
9.	Raket	2	Rusak
10.	Bantalan Start	1	Baik
11.	Peluru	1	Baik
12.	Cakram	1	Baik
13.	Matras	3	Baik
14.	Tiang Lompat Tinggi	1	Baik
15.	Rol Meter	1	Baik
16.	Peluit	1	Baik
17.	Stop Watch	1	Baik
18.	Pemukul Kasti	1	Baik
19.	Torong	20	4 Rusak
20.	Meja Tenis	1	Rusak
21.	Tongkat Estafet	2	Rusak

Tabel 9. Inventaris Peralatan HW dan Pramuka MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon tahun pelajaran 2022/2023

No.	**Nama Barang**	**Jumlah**	**Keadaan**
1.	Tenda	6 buah	1 rusak
2.	Tali Dadung	1 buah	
3.	Tongkat	20 buah	
4.	Patok	20 buah	
5.	Lampu Petromak	1 buah	
6.	Kotak Alat	1 buah	
7.	Cangkul	1 buah	Rusak
8.	Tampah Regu	2 buah	
9.	Tempat Gelas	1 buah	
10.	Bendera Regu	2 buah	

11.	Bendera Merah Putih	1 buah	
12.	Bendera Pandu	1 buah	
13.	Bendera Gudep	1 buah	
14.	Bendera Morse	1 buah	
15.	Seragam Siaga Putra	10 stel	
16.	Seragam Siaga Putri	10 stel	
17.	Tas Regu	20 buah	
18.	Logo Regu Scorpion	10 buah	
19.	Logo Regu Matahari	10 buah	
20.	Logo Regu Lumba-lumba	10 buah	
21.	Mitela	10 buah	
22.	Gapura	1 buah	Rusak
23.	Deklit	2 buah	
24.	Palu kayu	1 buah	
25.	Peluit Regu	2 buah	

Tabel 10. Inventaris Barang MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon tahun pelajaran 2022/2023

No.	Nama Barang	Jumlah	Keadaan
1.	Handy Camp	1	Rusak
2.	Laptop	4	Baik
3.	Salon Musik	2	Baik
4.	Salon	2	Baik
5.	Toa	1	Baik
6.	Komputer	2	Baik
7.	Televisi LED	4	Baik
8.	Mesin Ketik Manual	1	Rusak
9.	Drum	1	Rusak
10.	Gitar Listrik	2	Baik
11.	Organ	1	Rusak
12.	Printer	2	Baik

13.	Stand Mic	2	Rusak Sedang
14.	Mic	3	Baik

Tabel 11. Inventaris UKS MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon Tahun Pelajaran 2022/2023

No.	Nama Barang	Jumlah	Keadaan
1.	Kotak P3K	1 buah	Baik
2.	Timbangan	2 buah	1 rusak
3.	Pengukur tinggi badan	1 buah	Baik
4.	Tempat tidur	1 buah	Baik
5.	Almari Obat	1 buah	Baik
6.	Toilet	1 ruang	Baik
7.	Buku Rujuk Ke Puskesmas	1 buah	Baik

c. Tanah

Tabel 12. Luas Tanah MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon Tahun Pelajaran 2022/2023

No	Tanah	Jumlah/Luas
1	Tanah Seluruhnya	1864 m2
2	Tanah Bangunan	1552 m2
3	Halaman	48 M2
4	Kebun	-
5	Lapangan	-
6	Status Tanah	Hak milik

9. Daftar Prestasi MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

Tabel 13. Daftar Prestasi MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon tahun pelajaran 2022/2023

NO	PRESTASI	PELAKSANAAN	TEMPAT	SISWA	PENDAMPING
1	Peraih Medali Emas dalam event Olimpiade Akbar Nasional mapel Matematika	30 Oktober 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Athalah Syafiq	Pak Panggih
2	Peraih Medali Emas dalam event Olimpiade	30 Oktober	Secara online di	Fredella Ashar	Pak Panggih

	Akbar Nasional mapel Matematika	2021	sekolah masing-masing		
3	Peraih Medali Emas dalam event Olimpiade Akbar Nasional mapel Matematika	30 Oktober 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Raditya Adzin	Pak Panggih
4	Peraih Medali Emas dalam event Olimpiade Akbar Nasional mapel Matematika	30 Oktober 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Endin Ivena Ahwatis ajanten	Pak Panggih
5	Peraih Medali Emas dalam event Olimpiade Akbar Nasional mapel IPA	30 Oktober 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Annisa Halwa	Pak Elang
6	Peraih Medali Emas dalam event Olimpiade Akbar Nasional mapel IPA	30 Oktober 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Naufal Abyan	Pak Elang
7	Peraih Medali Emas dalam event Olimpiade Akbar Nasional mapel IPA	30 Oktober 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Cheva Fajar Gumilan g	Pak Elang
8	Peraih Medali Emas dalam event Olimpiade Akbar Nasional mapel IPA	30 Oktober 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Hanin Annisa	Pak Elang
9	Peraih Medali Emas dalam event Olimpiade Akbar Nasional mapel Bahasa Inggris	30 Oktober 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Fairus Cinta	Bu Asri
10	Peraih Medali Emas dalam event Olimpiade Akbar Nasional mapel Bahasa Inggris	30 Oktober 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Aretha Niswatu r Raida	Bu Asri
11	Peraih Medali Emas dalam event Olimpiade Akbar Nasional mapel Bahasa Inggris	30 Oktober 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Kinanti Aqila	Bu Asri
12	Peraih Medali Emas dalam event Olimpiade	30 Oktober	Secara online di	Mozava Raya	Bu Asri

	Akbar Nasional mapel Bahasa Inggris	2021	sekolah masing-masing		
13	Peraih Medali Emas dalam event Olimpiade Akbar Nasional mapel Bahasa Inggris	30 Oktober 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Florie Jasmine	Bu Asri
14	Peraih Medali Emas dalam event Olimpiade Akbar Nasional mapel Bahasa Inggris	30 Oktober 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Hassya Anandita	Bu Asri
15	Peraih Medali Emas dalam event Olimpiade Akbar Nasional mapel Bahasa Inggris	30 Oktober 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Giestzerdsa R Jhifazetge	Bu Asri
16	Peraih Medali Emas dalam event Olimpiade Akbar Nasional mapel Bahasa Inggris	30 Oktober 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Beva Rohmaniza	Bu Asri
17	Peraih Medali Perak dalam event Olimpiade Akbar Nasional mapel Matematika	30 Oktober 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Endien Ivena A	Pak Panggih
18	Peraih Medali Perunggu dalam event Olimpiade Akbar Nasional mapel Matematika	30 Oktober 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Nayla Saffa Khalistahza	Pak Panggih
19	Peraih Medali Perunggu dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel Matematika	14 November 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Galaxsi Andromeda Mandiri	Bu Dini
20	Peraih Medali Perak dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel Bahasa Inggris	14 November 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Arsakha El Zafran Pranaya	Bu Dini
21	Peraih Medali Perunggu dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel matematika	14 November 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Alesha Belvania Cantika	Bu Fiqoh
22	Peraih Medali Perunggu dalam event	14 Novembe	Secara online di	Fasa Gunanto	Bu Kurni

	Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel matematika	r 2021	sekolah masing-masing		
23	Peraih Medali Perunggu dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel matematika	14 Novembe r 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Haidar Safaras	Bu Kurni
24	Peraih Medali Perunggu dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel matematika	14 Novembe r 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Callysta Anwar Rahayu	Bu Kurni
25	Peraih Medali Perunggu dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel matematika	14 Novembe r 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Fredella Ashar	Pak Panggih
26	Peraih Medali Emas dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel IPA	14 Novembe r 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Rasyid Sinja	Bu Dina
27	Peraih Medali Emas dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel IPA	14 Novembe r 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Nas Aluca Salamah	Bu Dini
28	Peraih Medali Emas dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel IPA	14 Novembe r 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Ayunind ya Kanaya Latisha	Bu Dini
29	Peraih Medali Emas dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel IPA	14 Novembe r 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Alisha Wahyu Ramada nia	Bu Dini
30	Peraih Medali Emas dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel IPA	14 Novembe r 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Raditya Hafizh Iskandar	Bu Dina
31	Peraih Medali Emas dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel IPA	14 Novembe r 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Rafa Satria Abrar	Bu Dina
32	Peraih Medali Perak dalam event Kompetisi	14 Novembe	Secara online di	Fakhri Pasa	Bu Tini

	Sains Pelajar Indonesia mapel IPA	r 2021	sekolah masing-masing	Rizqi Al Fath	
33	Peraih Medali Perak dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel IPA	14 Novembe r 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Adelia Nesya Thihany	Bu Tini
34	Peraih Medali Perak dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel IPA	14 Novembe r 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Maynisa Fajri	Bu Tini
35	Peraih Medali Emas dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel IPA	14 Novembe r 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Almeyra Adhwa Rasikha h	Pak Putra
36	Peraih Medali Emas dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel IPA	14 Novembe r 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Khanza Kanaya Azzalfa	Pak Putra
37	Peraih Medali Emas dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel IPA	14 Novembe r 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Kireina Aqila Assyabi yah Ramela n	Pak Putra
38	Peraih Medali Perunggu dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel IPA	14 Novembe r 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Habib Alibasy a	Pak Putra
39	Peraih Medali Perunggu dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel IPA	14 Novembe r 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Naziha Najwa Khaira Wilda	Pak Putra
40	Peraih Medali Emas dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel IPA	14 Novembe r 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Aqueen a Al Khalifi	Pak Putra
41	Peraih Medali Perunggu dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel IPA	14 Novembe r 2021	Secara online di sekolah masing-masing	Nabila Ramadh ani	Pak Elang
42	Peraih Medali	14	Secara	Zyan	Pak Elang

	Perunggu dalam event Kompetisi Sains Pelajar Indonesia mapel IPA	Novembe r 2021	online di sekolah masing-masing	Saffana Putri Nurrofiq	
43	Peraih Medali Emas dalam event Olmpyc Ahmad Dahlan	24 Desember 2021	Universita s Muhamm adiyah Semarang	Annisa Halwa Janneta	Miss Siti

10. Muatan Kurikulum

Mata pelajaran yang dilakukan di MI didasarkan pada standar isi sebagaimana yang dikembangkan BSNP, kebijakan Kanwil Jawa Tengah, kebijakan Kemenag kabupaten Banyumas dan hasil Rapat internal Tim pengembangan Kurikulum dan komite Madrasah, yaitu:

a. Komponen Mata Pelajaran

Mata pelajaran yang dikembangkan di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon meliputi:

1) Al-Qur'an Hadist

Tujuan dilaksanakanya mata pelajaran Al-Qur'an dan hadits di MI adalah pemberian kemampuan dasar bagi peserta didik dalam mengembaangkan kemampuan baca, tulis, dan pembiasaan diri untuk gemar dengan Al-Qur'an dan Hadits serta berupaya dalam melakukan penanaman penghayatan, pemahaman, pengertian isi kandungan ayat Al-Qur'an dan Hadits yang berguna sebagai pendorong, pembina dan pembimbing perilaku dan akhlak peserta didik agar pedoman yang digunakan selaras dengan kandungan ayat Al-Qur'an dan hadist Rasulullah saw.

2) Aqidah Akhlak

Tujuan dilaksanakannya materi aqidah akhlak adalah upaya dalam menumbuhkembangkan iman peserta didik yang diimplementasikan melalui akhlak mulia, dengan cara memberikan, memupuk, mengetahui, menghayati, mengamalkan melalui pengalaman peserta didik mengenai aqidah dan akhlak menurut ajaran Islam.

3) Fiqh

Tujuan dilaksanakanya materi Fiqih yaitu digunakan untuk memberikan bekal kepada peserta didik sehingga bisa diketahui dan dipahami pokok hukum Islam secara rinci dan masif, berupa dalil aqli dan naqli, serta menjalankan segala ketentuan hukum sesuai dengan ajaran Islam yang benar.

4) Sejarah Kebudayaan Islam

Tujuan mata pelajaran SKI yaitu agar peserta didik memiliki pemahaman mengenai sejarah kebudyaan Islam dan mengarahkan peserta didik agar mampu memetik ibrah berupa makna dan nilai yang ada dalam suatu kisah yang nantinya dapat bermanfaat dalam pembentukan akhlaq mulia sesuai dengan fakta sejarah yang ada.

5) Pendidikan Kewarganegaraan

Tujuan dilaksanakanya materi ini yaitu agar peserta didik mampu berfikir dengan kritis, rasionalis dan kreatif dalam menghadapi fenomena yang berkaitan dengan kewarganegaraan, serta turut berperan aktif dalam mempertanggung jawabkan tindakan yang dilakukan di masyarakat, bangsa dan juga negara. memiliki sikap anti korupsi dan membentuk sikap karakter Nasionalis seperti cerminan masyarakat Indonesia sehingga bisa melakukan persaingan dengan bangsa lainnya di kancah dunia.

6) Bahasa Indonesia

Tujuan diajarkanya materi ini yaitu supaya peserta didik mempunyai kemampuan dalam berinteraksi dengan efektif dan efisien selaras dengan pedoman yang berlaku, mampu berkomunikasi dengan lisan maupun tulisan, serta memiliki pemahaman tentang bahasa Indonesia dengan baik dan benar dan mampu mengaplikasikannya sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Bahasa indonesia juga digunakan dalam peningkatan intelektualitas, pematangan emosi dan sikap sosial, menghaluskan

budi pekerti dan meningkatkan kemampuan dalam berbangsa, serta memberikan penghargaan terhadap sastra Indonesia sebagai khazanah budaya dan inteketualitas.

7) Ilmu Pengetahuan Alam

Tujuan diajarkanya materi ini yaitu agar peserta didik mempunyai bekal dan kemampuan dalam pengembangan pengetahuan dan pemaknaan mengenai konsep IPA yang sangat bermanfaat dalam kehdiupan sehari hari, pengembangan keingintahuan, dan mengetahui bahwa antar segala materi IPA merupakan simboosis mutualsime. Baik dari Nabati ataupun hewani, lingkungan masyarakat sampai kepada pengembangan teknologi dan menyelesaikan masalah serta membuat keputusan.

8) Ilmu Pengetahuan Sosial

Materi IPS bertujuan supaya peserta didik mendapatkan kemampuan tentang konsep yang memiliki keterkaitan dengan kehidupan lingkungan masyarakat, berfikir secara kritis dan logis, memiliki rasa ingin tahu, inkuiri, menyelesaikan masalah, memiliki keterampilan dalam kehidupan sosialnya serta mampu melaksanakan komunikasi dan kerjasama.

9) Seni dan Budaya

Tujuan dilaksanakanya materi ini agar anak didik memiliki apresiasi yang baik terhadap budaya dan keterampilan, selain itu juga bertujuan dalam meningkatkan kreativitas seni budaya dan keterampilan yang ada dalam diri peserta didik.

10) Bahasa Arab

Tujuan dilaksanakanya materi ini yaitu digunakan dalam pengembangan kemampuan anak didik berkomunikasi dengan menggunakan bahsa arab, baik secara tertulis ataupun tulisan dan merupakan alat yang digunakan untuk melakukan kajian pada sumber ajaran Islam dan memahami bahwa ada keterkaitan antara bahasa dan budaya demi luasnya cakrawala budaya.

11) Matematika

Tujuan dilaksankanya materi ini yaitu agar peserta didik mempunyai bekal dalam memahami konsep yang ada dalam matematika. Mengimplementasikan konsep secara tepat, efisien, akurat dan luwes dalam menyelesaikan permasalahan dengan menggunakan penalaran pada sifat dan pola, melakukan manipulasi matematika dalam pembuatan generalisasi, melakukan penyusunan bukti atau mendefinisikan pernyataan dan gagasan matematika, pemecahan permasalahan berupa kemampuan dalam melakukan pemahaman terhadap permasalahan merancang model matematika, menuntaskan model dan melakukan penafsiran solusi yang di dapatkan serta mengkomunikasikan ide dengan diagram, tabel, simbol atau media lainnya yang berguna sebagai penjelas masalah atau keadaan.

12) Pendidikan Jasmani, Olahraga dan Kesehatan

Tujuan dilaksanakannya materi ini yaitu memberikn peningkatan pada pertumbuhan fisik anak dan mengembangkan psikis kearah yang baik, peningkatan pada kemampuan dan keterampilan gerak dasar, mengembangkan sikap demokratis, percaya diri, kerjasama, bertanggung jawab, disiplin, jujur dan sportif, memahami konsep aktivitas jasmani, melaksanakan kegiatan olahraga pada lingkungan yang terjaga kebersihanya demi tercapainya kesempurnaan pertumbuhan fisik, hidup sehat, terampil, dan memiliki sikap positif.

13) Bahasa Inggris

Tujuan dilaksanakanya materi ini yaitu agar peserta didik memiliki kemampuan berkomunikasi dengan menggunakan lisan secara terbatas dalam mengiringi tindakan language *accompanyingaction* di sekolah, serta mengerti pentingnya bahasa inggris sebagai bahasa internasional dalam meningkatkan daya saing bangsa.

14) Bahasa Jawa

Mata pelajaran ini merupakan mata pelajaran muatan lokal provinsi yang ditujukan agar peseta didik mampu berinteraksi, baik dalam bentuk tulisan ataupun lisan dan juga memiliki pemahaman dalam menggunakan bahasa jawa sesuai dengan aturan yang ada dalam tata bahasa jawa.

15) Kemuhammadiyahan

Mata pelajaran ini adalah mata pelajaran muatan sekolah yang bertujuan untuk memberikan pengertian bahwa kemuhammadiyahan merupakan gerakan amar ma'ruf nahi munkar, mendidik peserta didik muhammadiyah agar memiliki kepribadian muslim yang dipersiapkan untuk melaksanakan kehidupanya secara islami yang berada di tengah masyarakat.

B. Penyajian Data Kepemimpinan Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon Dalam Penciptaan Pelayanan Prima

1. Kepemimpinan Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon.

Kepala Madrasah merupakan pemimpin formal yang tidak bisa diisi oleh orang-orang tanpa didasarkan pertimbangan tertentu. Untuk itu Kepala Madrasah bertanggung jawab melaksanakan fungsi-fungsi kepemimpinan baik yang berhubungan dengan pencapaian tujuan pendidikan maupun dalam menciptakan suasana sekolah yang kondusif yang menumbuhkan semangat tenaga pendidik maupun peserta didik. Dengan kepemimpinan Kepala Madrasah inilah, diharapkan dapat memberikan dorongan, memberikan kemudahan, kemajuan serta dapat memberikan inspirasi dalam proses pencapaian tujuan pendidikan.

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa Kepala Madrasah merupakan manusia biasa yang berarti dalam menjalankan tugasnya tidak luput dari kesalahan, baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja dalam menjalankan manajemen sekolah. Oleh karena itu warga sekolah dituntut agar dapat bekerja sama didalam memajukan sekolah serta meningkatkan kualitas belajar mengajar sehingga terwujudnya

pendidikan yang bermutu yaitu yang mampu membantu siswanya dalam meningkatkan dan mengembangkan bakat, minat dan kemampuan siswa serta dapat memberikan motivasi terhadap siswanya baik yang bersifat akademik maupun non akademik.

Berbicara tentang pelayanan prima maka muaranya adalah kepada mutu Pendidikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Madrasah tentang kepemimpinan kepala madrasah dalam meningkatkan mutu pendidikan di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon :

> *Dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di madrasah ini yang saya lakukan pertama adalah perencanaan jadi, kita harus merencanakan apa-apa yang akan kita lakukan satu tahun, dua tahun, tiga tahun dan sampai empat tahun kedepan. Jadi itu yang pertama kita lakukan setelah kita membuat perencanaan tersebut baru nanti kita bagi personilnya setelah itu baru kita bagi lagi tugas dan fungsinya, selanjutnya barulah digerakkan dalam upaya untuk mencapai tujuan perencanaan tersebut. Selanjutnya baru diadakan monitoring serta evaluasi dimana tujuan yang telah direncanakan sebelumnya sejauh mana yang bisa dicapai dari evaluasi tersebut.*[64]

Hasil temuan wawancara dengan kepala madrasah menunjukkan bahwa perencanaan atau planning selalu diterapkan oleh kepala madasah. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh GR Terry, proses manajemen ditempuh melalui empat tahapan, yaitu planning, organizing, actuating, dan controlling (POAC). Dalam hal ini kepala madrasah telah melaksanakan tahapan-tahapan manajemen sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh GR Terry.

Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon merupakan lembaga pendidikan berbasis Islam yang mempunyai kualitas

[64] Wawancara dengan Ibu Welas Rarasati, M.Pd (Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon).

yang baik untuk bersaing dengan sekolah lainnya. Kepala Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon. Beliau memimpin lembaga tersebut mulai tahun 2017, beliau dapat membawa lembaga yang dipimpinnya sekarang menjadi lembaga yang lebih baik dan selalu terus berbenah diri dalam peningkatan mutu pendidikan. Meskipun Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon terletak jauh dari pusat keramaian, akan tetapi mampu menunjukkan eksistensinya. Sejumlah prestasi dari tingkat kecamatan sampai dengan tingkat nasional sudah diraih. Komitmen Kepala Madrasah untuk meningkatkan mutu pendidikan dijawab dengan memberikan pelayanan prima dan berkualitas.

Tentu prestasi yang sudah diraih itu bukanlah sesuatu yang datang tiba-tiba, melainkan suatu hal yang membutuhkan proses dari sebuah perencanaan. Adapun beberapa langkah atau strategi yang diterapkan oleh Kepala Madrasah dalam meningkatkan mutu pendidikan Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon yakni sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala Madrasah tentang kepemimpinan Kepala Madrasah dalam menciptakan pelayanan prima di Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon :

a. Meningkatkan Kedisiplinan

Dalam kacamata Kepala Madrasah, MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon memiliki beberapa kelebihan, seperti lahan dan gedung sudah milik sendiri, sudah mendapatkan izin operasional dari Kementrian Agama, dukungan dari para kyai dan tokoh masyarakat yang dapat dijadikan modal pokok dalam proses pengelolaan madrasah kedepannya. Selain beberapa kelebihan tersebut Kepala Madrasah juga melihat adanya beberapa kelemahan-kelemahan yang melingkupi MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon. Kelemahan-kelemahan tersebut menjadi kendala bagi MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon untuk berkembang dan meningkatkan mutu

pendidikan. Adapun kelemahan yang paling mendasar adalah kedisiplinan. Dia mengatakan :

> *Dalam meningkatkan mutu pendidikan, kunci utama ada ditangan pendidik dan kunci utama pendidik yang sukses adalah disiplin karena ketika seorang pendidik tidak disiplin maka tidak akan pernah sukses dalam pembelajarannya karena kalau sudah tidak disiplin maka nantinya akan merambah terhadap kesiapan mengajarnya dan hanya asal asalan dalam menyampaikan materi terhadap perserta didik sehingga peserta didik tidak mendapatkan materi secara maksimal yang pada akhirnya juga akan mempengaruhi kepercayaan dari wali murid. Makanya ketika ada guru yang terlambat datang misalnya ataupun telat mengerjakan perkerjaan yang sudah ditugaskan pasti akan kami tegur baik teguran itu kita sampaikan di forum ataupun kita sampaiakan secara pribadi. Bahkan saya selalu memantau kepada setiap guru dalam kesiapan pengajarannya, mereka harus membuat RPP dan Silabus sebagai dasar dalam mengajar, artinya mereka harus sudah punya RPP dan Silabus sebelum mengajar, itu selalu saya pantau sehingga saya selalu melakukan supervisi terhadap setiap guru.*[65]

Hal senada juga diungkapkan oleh Rilla :

> *Kepemimpinan kepala madrasah sangat baik, tepat waktu dan disiplin. Selain itu kepala sekolah juga sangat demokratis dalam pengambilan kebijakan juga kepala madrasah akan mendiskusikan dengan para guru ketika ada kendala-kendala atau masalah yang menghambat terlaksananya program yang telah ditentukan.*[66]

---

[65] Wawancara dengan Ibu Welas Rarasati, M.Pd (Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon).

[66] Wawancara dengan Ibu Rilla Fersiana, S.Pd.I (Guru Kelas II MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon)

Peneliti juga mengadakan wawancara dengan Siswa tentang kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan melalui pelayanan prima di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

> *Kepemimpinannya sangat baik, displin masuk tepat waktu, mengarahkan, dan memotivasi untuk menjadi yang lebih baik lagi. Kepala madrasah juga mengupayakan sumber belajar yang baik seperti mengadakan sumber belajar perpustakaan.*[67]

Hal senada juga di ungkapkan oleh siswa kelas V :

> *Ibu Kepala itu orangnya disiplin sekali dan selalu berangkat awal waktu, beliau juga selalu mengawasi kegiatan rutin anak-anak.*[68]

Dari hasil wawancara dari beberapa sumber diatas, dapat disimpulkan bahwa kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon benar benar menerapkan kedisiplinan sebagai salah satu poin utama yang selalu dikedepankan dalam meningkatkan pelayanan di Madrasah tersebut. Sehingga pilar kesuksesan dapat diraih dan kualitas dari madrasah tersebut dapat terus ditingkatkan. Terlihat betul bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagai seorang leader yang diposisikan sebagai panutan dan contoh, terus ditingkatkan dan dijaga dengan terus mengedepankan kedisiplinan.

Hal ini diakui pula bahwa jika prinsip kedisiplinan tidak dipegang teguh oleh pemimpin untuk bagaimana meningkatkan mutu di Madrasah tersebut, maka ketidakdisiplian adalah salah satu kelemahan yang akan terus melemahkan bahkan menjadi poin degredasi mutu pada MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon.

b. Peningkatan kompetensi guru

Kompetensi adalah sebuah keharusan dalam sebuah lembaga terutama bagi lembaga pendidikan. Kompetensi guru merupakan

[67] Wawancara dengan siswa MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon
[68] Wawancara dengan siswa MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

syarat mutlak yang harus dipenuhi jika menginginkan terciptanya proses KBM berjalan dengan baik. Dalam hal ini Kepala Madrasah juga melakukan peningkatan kompetensi guru, seperti apa yang dikatan oleh beliau :

> *Saya mewajibkan kepada setiap guru untuk aktif dalam mengikuti KKG (Kelompok Kerja Guru) sehingga bisa menambah pengetahuan dan wawasan guru baik dari sisi materi ajar ataupun metode pengajaranya karena dalam KKG itu yang dibahas adalah materi ajar dan metode pengajarannya sampai kepada kendala-kendala yang terjadi di lapangan. Itu juga para guru harus membuat pelaporan terhadap hasil yang diperoleh sehingga kita bisa mengetahui sejauh mana guru dapat memanfaatkan semaksimal mungkin kegiatan KKG. Selain kegiatan KKG kami juga mengadakan program study banding dan magang ke sekolah yang sudah maju, program study banding dan magang bertujuan untuk membuka cara pandang guru, agar melihat langsung baik teknik maupun strategi mengajar dan pengelolaan sekolah yang baik.*[69]

c. Meningkatkan prestasi siswa

Prestasi adalah bagian dari salah satu tujuan pendidikan. Menciptakan generasi-generasi yang brilian adalah sebuah cita-cita atau harapan bagi setiap lembaga pendidikan. Selain itu, keberhasilan dalam meraih prestasi akan sangat membantu sekolah memperoleh pengakuan dan kepercayaan masyarakat yang kemudian akan berdampak positif bagi pengembangan sekolah.

Dalam rangka memberikan semangat dalam upaya menciptakan prestasi demi prestasi baik dibidang akademik maupun non akademik Kepala Madrasah mengatakan :

---

[69] Wawancara dengan Ibu Welas Rarasati, M.Pd (Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon).

Dalam peningkatan prestasi akademik siswa tentu tidak lepas dari guru yang bermutu dan profesional saja, tetapi juga pada pelayanan pembelajaran yang maksimal, makanya saya mewajibkan kepada seluruh guru untuk memberikan jam tambahan bagi siswa yang belum menguasai materi sehingga harapannya tidak ada siswa yang tertinggal, sehingga nanti pada akhir tahun yang menjadi target kita tidak hanya siswa naik kelas atau lulus saja tetapi juga disertai dengan hasil yang memuaskan oleh karenanya saya pasti akan memberikan teguran kepada guru apabila dalam realitasnya kok tidak melaksanakannya. Adapun dalam peningkatan prestasi siswa dibidang akademik saya juga selalu mengikut sertakan siswa dalam setiap perlombaan dibidang apapun karena hal ini akan sangat baik dampaknya terhadap perkembangan anak khususnya dari sisi mental, dalam hal ini kami selalu melibatkan pihak ketiga sebagai pelatih peserta lomba karena untuk guru akan tetap kita fokuskan pada KBM, dalam perlombaan itu yang kita utamakan adalah proses siswa sebelum mengikuti perlombaan adapun hasil itu belakangan, kenapa saya berfikir seperi itu? Ya karena kita yakin kalau siswa itu berlatih dengan sungguh sungguh pasti akan mendapatkan hasil yang memuaskan, akan tetapi kalau kita selalu mentargetkan hasil maka akan sangat mempengaruhi terhadap mental dan sikologi siswa.[70]

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Sutini :

Ibu Welas Rarasati itu seorang pemimpin yang banyak melakukan banyak perkembangan dari sisi prestasi siswa yang banyak meraih juara, karena pada prinsipnya setiap ada perlobaan Ibu Kepala menghendaki kita harus diikuti

[70] Wawancara dengan Ibu Welas Rarasati, M.Pd (Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon).

dan untuk hasil itu tidak dipertimbangkan yang penting untuk pengalaman siswa.[71]

Tahap akhir dari suatu proses strategi adalah mengevaluasi strategi yang telah diterapkan. Kepala Madrasah sebagai penanggung jawab kegiatan dan sekaligus pembuat strategi tentunya ingin mengetahui apakah strategi-strategi yang digunakan sudah tepat dan berjalan dengan baik sesuai harapan atau tidak.

Adapun beberapa evaluasi yang dilakukan Kepala Madrasah MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon terhadap program atau kegiatan sekolah yang sudah disusun bersama dengan segenap civitas akademika MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon :

1. Supervisi langsung terhadap pelaksanaan kegiatan

   Kepala madrasah melakukan supervisi langsung melalui pengawasan terhadap jalannya program. Pengawasan ini dilakukan secara tiba-tiba atau tidak ditentukan waktunya. Hal ini ditempuh dengan tujuan untuk mengetahui yang sebenarnya terjadi. Untuk mencapai hasil maksimal dari program yang telah direncanakan tetntu butuh pengawasan oleh karena itu dalam setiap program yang dilakukan guru saya selalu melakukan supervisi baik dari perangkat pembelajarannya ataupun proses pembelajaranya.

2. Rapat evaluasi rutin

   Selain evaluasi langsung melalui pengawasan langsung yang tidak ditentukan pelaksanaannya kepala sekolah juga mengadakan rapat evaluasi rutin.

a. Gaya Kepemimpinan Kepala Madrasah

Gaya kepemimpinan adalah cara yang dipergunakan pemimpin dalam mempengaruhi pengikutnya. Gaya kepemimpinan merupakan suatu pola perilaku seorang pemimpin yang khas pada

[71] Wawancara dengan ibu Sutini, S.Pd.I (Guru Kelas III MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon)

saat mempengaruhi anak buahnya, apa yang dipilih pemimpin untuk dikerjakan, cara pemimpin bertidak dalam mempengaruhi anggota kelompok membentuk gaya kepemimpinanya.[72]

Dalam menjalankan tugasnya sebagai kepala madrasah tentu tidaklah mudah dalam pengambilan kebijakan karena semua itu melibatkan seluruh komponen yang ada di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon.

Sebagaimana peneliti mengadakan wawancara dengan guru tentang bagaimana kepemimpinan kepala madrasah dalam meningkatkan mutu pendidikan di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon :

> *Ibu kepala dimata saya seorang pemimpin yang sangat demokratis karena setiap pengambilan kebijakan selalu didasarkan pada musyawarah bersama, akan tetapi memang terkadang beliau juga mengambil kebijakan yang mungkin tidak harus didasari oleh hasil musyawarah seperti kebijakan tentang setiap guru wajib disiplin waktu dan harus menuntaskan siswa pada pelajaran yang di ampu.*[73]

Hal ini juga senada dengan yang dikatakan oleh Ibu Novi :

> *Kepala madrasah selalu mengeluarkan kebijakan dari hasil rapat bersama akan tetapi ya terkadang beliau juga membuat kebijakan tanpa musyawarah terlebih dahulu seperti ketika memberi dadline kepada guru dalam menyelesaikan perangkat pembelajaran atau tugas yang lainnya.*[74]

---

[72] M. Ngalim Purwanto dan Sutadji Djojopranoto, Administrasi Pendidikan, (Jakarta, Mutiara Sumber Widya, 1991), h. 28

[73] Wawancara dengan Ibu Sutini, S.Pd.I (Guru Kelas III MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon)

[74] Wawancara dengan Ibu Kurniasih, M.Pd. (Guru Kelas IV MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon)

Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan menunjukkan bahwa kepemimpinan yang diterapkan oleh kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon adalah gaya kepemimpinan demokratis.

b. Fungsi Kepemimpinan Kepala Madrasah

Sebagai kepala madrasah, tentu saja berusaha semaksimal mungkin menjalankan fungsinya sebagai seorang kepala untuk meningkatkan mutu pendidikan dengan melakukan berbagia upaya dan usaha sebagaimana yang telah peneliti paparkan.

Selanjutnya peneliti juga mengadakan wawancara dengan beberapa guru tentang bagaimana kepemimpinan kepala madrasah dalam meningkatkan mutu pendidikan di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon :

> *Kepemimpinan kepala sekolah sangat penting. Beliau adalah sebagai manajer. Dimana perannya sangat menentukan maju mundurnya sekolah karena dengan banyak membuat kegiatan yang dilakukan disekolah yang sifatnya dapat meningkatkan mutu Pendidikan sebagaimana yang diterapkan di* MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon *yang pertama sekali mutu pendidikan itu ditentukan oleh guru yang berupaya membantu dalam mengembangkan kemampuan, bakat, dan minat siswa guna meningkatkan prestasi siswa lebih baik lagi serta dapat memotivasi siswanya dalam proses belajar mengajar baik yang disampaikan secara materi maupun praktek. Guru-guru yang mengajar di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon cukup disiplin, masuk tepat waktu, menguasai materi pembelajaran serta membuat perangkat pengajaran sesuai aturan yang diwajibkan oleh Ibu Kepala Madrasah.*[75]

[75] Wawancara dengan ibu Sutini (Guru Kelas 2A MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon)

Sudah barang tentu Kepala Madrasah harus banyak berperan dalam fungsinya sebagai kepala madrasah, disamping mampu menjadi seorang manager juga harus bisa berfungsi dalam hal lainnya sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Sutini :

> *Dalam melakukan peran sebagai kepala madrasah, Ibu Kepala memiliki kemampuan membimbing dalam melaksanakan tugas dengan baik serta memiliki cara dan strategi yang tepat untuk meningkatkan profesionalisme pendidik agar prestasi siswa-siswanya dapat meningkat. Ibu Kepala sangat berperan didalam memberikan motivasi untuk mendorong para guru lebih profesional dalam menjalankan tugas. Sehingga kami para guru dapat bekerja dengan baik dan profesional serta membantu menumbuhkan rasa semangat didalam menjalankan tugas. Disiplin menjadi hal yang utama yang diterapkan oleh Ibu Kepala untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta kerja sama menjadikan kita lebih berpartisipasi dalam mewujudkan tujuan pendidikan yang lebih baik.*[76]

Begitu juga seperti wawancara peneliti dengan Ibu Kusniati :

> *Kepemimpinan kepala sekolah sangat baik, tepat waktu dan disiplin. Selain itu kepala sekolah juga sangat demokratis dalam pengambilan kebijakan walaupun dalam momen momen tertentu kadang besikap otoriter tetapi itu semua juga demi kebaikan dan kemajuan Madrasah sehingga dapat meningkatkan mutu pendidikan dan dapat menunjang peserta didik lebih giat dan lebih berani untuk mengembangkan bakat, minat dan kemampuannya ya seperti mewajibkan kepada kita untuk selalu mengikuti*

[76] Wawancara dengan ibu Sutini (Guru Kelas 2A MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon)

perlombaan baik perlombaan yang bersifat akademik maupun non akademik.[77]

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Welas Saptowati :

Dimata saya, dalam hal kepemimpinan, Ibu Kepala itu orangnya tegas dan lugas dalam melaksanakan menerapkan aturan dan tugas kepada guru, beliau juga dalam penerapannya tidak hanya sebatas memerintah saja tetapi beliau juga melakukan supaya bisa menjadi contoh bagi para guru, contohnya ketika beliau memberikan tugas kepada guru maka beliau akan selalu memberikan dadline kalau guru tersebut ternyata tidak dapat memenuhi maka akan dikerjakan sendiri dan selesai sesuai dengan waktu yang di dadlinekan, hal ini beliau lakukan untuk memotivasi guru supaya lebih semangat dan giat dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.[78]

Selanjutnya peneliti juga mengadakan wawancara dengan Siswa tentang kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon :

Kepemimpinannya sangat baik, displin masuk tepat waktu, mengarahkan, dan memotivasi untuk menjadi yang lebih baik lagi. Kepala madrasah juga mengupayakan sumber belajar yang baik seperti mengadakan sumber belajar perpustakaan.[79]

Selanjutnya peneliti juga mengadakan wawancara dengan Alumni tentang kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon :

Ibu Welas Rarasati dalam menjalankan fungsinya sebagai seorang kepala mampu menempatkan posisinya secara

---

[77] Wawancara dengan Ibu Kusniati, S.Pd. (Guru Kelas I MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon)

[78] Wawancara dengan ibu Welas Saptowati, S.Pd. (Guru Kelas IIIB MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon)

[79] Wawancara dengan beberapa siswa MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

profesional, terkadang ia menempatkan dirinya sebagai seorang leader yang harus ditaati semua instruksinya oleh semua guru, tetapi pada saat saat tertentu terkadang mampu menempatkan dirinya sebagai patner dalam memberikan motivasi terhadap guru.[80]

c. Mutu Pendidikan di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

Berbicara pelayanan prima maka sangatlah dekat dengan mutu Pendidikan, karena pelayanan bagus akan melahirkan mutu yang bagus pula. Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki output yang dihasilkan. Dalam hal ini sekolah mutu, standar mutu ditetapkan untuk setiap rangkaian kerja didalam keseluruhan proses kerja, bila pekerjaan mencapai standar mutu masing-masing rangkaian kerja, dan hasil sebuah produk bermutu. Dalam kehidupan sehari-hari, kita akan melakukan apa saja agar bisa mendapatkan mutu, terutama jika mutu tersebut sudah menjadi kebiasaan kita, namun ironisnya kita hanya bisa menyadari keberadaan mutu saat mutu hilang. Satu hal yang biasa kita yakin adalah mutu merupakan suatu hal yang membedakan antara yang baik dengan sebaliknya. Bertolak dari kenyataan tersebut mutu dalam pendidikan ahirnya merupakan hal membedakan antara kesuksesan dan kegagalan.

Selanjutnya peneliti juga mengadakan wawancara dengan beberapa guru tentang bagaimana kepemimpinan kepala madrasah dalam meningkatkan mutu pendidikan di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon :

Dalam meningkatkan mutu pendidikan Ibu Kepala mewajibkan kepada seluruh guru untuk membuat RPP dan Silabus sebagai pengangan dalam mengajar sehingga bisa mendapatkan hasil yang maksimal. Disamping itu guru juga diberi kebebasan dalam metode mengajarnya karena yang

[80] Wawancara dengan beberapa alumni MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

menjadi target beliau adalah sebisa mungkin tidak ada siswa yang tertinggal dalam penguasaan materi, sehingga ketika ada siswa yang tertinggal, wajib bagi guru bersangkutan harus memberikan jam tambahan untuk mengejar ketertinggalan tersebut.[81]

Selanjutnya peneliti juga mengadakan wawancara dengan guru tentang kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon :

Mengadakan sumber belajar dari perpustakaan sehingga dapat mempermudah peserta didik dalam mencari sumber pengetahuan, dan juga menggunakan ilmu teknologi atau internet untuk membantu mempermudahkan proses belajar mengajar baik itu untuk guru maupun peserta didik. Menyediakan sumber belajar yang bermanfaat untuk peserta didik, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai yang dapat meningkatkan kenyamanan belajar siswa serta menciptakan iklim yang aman dan nyaman, sehingga proses belajar mengajar dapat berjalan dengan baik.[82]

Berdasarkan keterangan diatas kepala madrasah dituntut untuk senantiasa meningkatkan efektifitas kinerja untuk mencapai visi dan misi madrasah dengan kreatif dan inovatif, menyusun perencanaan sekolah untuk berbagai tingkat pelaksanaan, melakukan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan program sekolah dengan prosedur yang tepat, dan harus memiliki motivasi yang kuat untuk sukses dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pemimpin sekolah, dan kemampuan merencanakan program supervisi akademik dalam rangka meningkatkan profesionalisme guru dan memberikan motivasi kepada seluruh warga sekolah untuk meningkatkan kualitas sekolah yang lebih baik lagi.

---

[81] Wawancara dengan Ibu Kusniati, S.Pd. (Guru Kelas IA MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon))

[82] Wawancara dengan Ibu Rilla Fersiana, S.Pd.I (Guru Kelas IIIA MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon)

2. Pelayanan Prima Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

Pelayanan prima merupakan rasa peduli terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik guna memberikan fasilitas yang memudahkan dalam memenuhi kebutuhan dan terwujudnya kepuasan pelanggan, sehingga loyalitas pelanggan terhadap lembaga dapat terbentuk.[83] Pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam artian pelayanan prima adalah pelayanan yang sudah memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang sudah memenuhi standar kualitas merupakan pelayanan yang diharapkan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang dalam hal ini adalah guru dan siswa.

UU Guru dan Dosen menyebutkan bahwasanya pendidik merupakan pendidik profesional dimana tugas utamanya adalah evaluasi, menilai, melatih, mengarahkan, membimbing, mengajar dan mendidik peserta didik yang dilaksankan pada anak usia dini pada pendidikan formal jenjang pendidikan dasar dan menengah.

Majunya satu lembaga pendidikan didaerah bergantung pada kinerja kepala sekolah, pendidik dan seluruh waga sekolah tersebut, oleh karena itu harapannya semua warga seolah bisa melaksanakan tugasnya dengan sebaik mungkin dengan rasa ikhlas yang ada dalam hati dalam menjalankan tanggung jawab yang diamanahkan. Dalam memberikan pelayan prima, kepala madrasah selalu berupaya agar guru-guru dapat berkembang lebih maju dalam hal belajar, seperti mengirimkan guru-guru secara bergantian untuk magang, mengadakan seleksi guru yang sangat ketat, menciptakan pembelajaran E-Learning dan E-Administrasi, mengadakan fasilitas yang sangat memuaskan untuk mengajar disetiap kelas dan mengadakan seleksi khusus guru mengaji metode Ummi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bpk. Elang Setiono, S.Pd.I. selaku guru mengatakan bahwa :[84]

---

[83] Atep Adya Barta, Dasar-dasar Pelayanan Prima, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006), hlm.20

[84] Wawancara dengan Ibu Kurniasih, M.Pd. (Guru Kelas IV MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon), 5 September 2022

"kepala madrasah dalam menciptakan nilai-nilai kewirausahaan dengan mengembangkan ide yang diberikan untuk mengelola lembaga pendidikan sangat banyak, sampai kadang bingung mana dulu yang harus dilaksanakan"

Pernyataan tersebut juga didukung oleh ibu Sutini, S.Pd.I wali siswa kelas 5 yang mengatakan bahwa :

"guru-guru disini mengajar sangat kreatif, kepala sekolah punya ide-ide kegiatan yang bagus dan selalu berupaya memajukan Madrasah, anak saya yang masih kelas 2 sudah mulai rajin berdo'a, sudah membiasakan berdo'a sampai sekarang dari mulai do'a mau makan sampai do'a mau tidur"

Selain pelayanan prima yang diberikan kepada guru,dan wali siswa kepala madrasah juga memberikan pelayanan prima dalam mengelola madrasah seperti adanya elektronik administrasi, elektronik learning, yang semuanya membantu dalam memudahkan tugas guru. Terkait dengan pembelajaran siswa selalu mengupdate guru project by learning (PBL) dengan tujuan dapat mencapai 4C yaitu creative thinking, creative thinking and problem solving, communication dan collaboration agar siswa menjadi lebih baik. Serta update skill dengan melakukan pelatihan guru dan KKG Internal agar selalu berpikir "How education should be done".

Pelayanan prima juga diberikan kepada peserta didik dalam hal pembagian siswa berdasarkan minat dan bakat yang disesuaikan dengan kondisi siswa, setiap PPDB bekerja sama dengan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Purwokerto dengan mendatangkan Psikolog tersebut dalam menentukan pembagian siswa berdasarkan minat dan bakat serta sistem keuangan yang membatu siswa atau orang tua siswa dalam memantau keuangan anaknya dengan sistem payment.

3. Impementasi Penciptaan Pelayanan Prima di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

Menurut Atep (2003) "budaya pelayanan prima dibagi menjadi A6 (enam) yaitu antara lain kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*),

penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*accountability*)" yang selanjutnya dijelaskan sebagai berikut.

a. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.

Dalam pelaksanaan pelayanan prima di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon kemampuan atau ability adalah hal yang sangat diperhatikan atau dikedepankan, sesuai hasil wawancara dengan kepala Madrasah beliau mengatkan bahwa :

> *Usaha kami dalam menciptakan pelayanan prima pada ranah kemampuan bagi guru dan karyawan diantaranya adalah mengikut sertakan guru dan karyawan dalam acara workshop dan pelatihan baik itu tentang akademik maupun non akademik, untuk meningkatkan kemampuan guru dan karyawan usaha kami juga dengan cara mengirim guru dan karyawan untuk magang di sekolah yang sudah maju, harapan kami dengan program magang maka guru dan karyawan bisa melihat dan mengalami langsung apa saja yang dilakukan oleh sekolah-sekolah yang sudah maju.*[85]

b. Sikap (*attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah.

Sesuai dengan wawancara yang peniliti lakukan dengan kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon beliau mengatakan:

[85] Wawancara dengan Ibu Welas Rarasati Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

Kami selalu berusaha bersikap atau berkata yang baik dan sopan kepada semua pelanggan kita yaitu siswa siswi MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon dan wali siswa, saya sering menegur kepada guru atau karyawan yang bersikap atau pun berbicara kurang sopan kepada siswa atau wali siswa bahkan saya tidak segan-segan memberikan sanksi kepada guru atau karyawan yang tidak sopan kepada siswa atau wali siswa.[86]

Sikap dan perilaku yang dintujukan oleh warga sekolah MI muhammadiyah ajibarang kulon memang baik, ini diperkuat oleh pernyataan salah seorang siswa MI Muhammadiyah Ajibarang kulon.

Bapak ibu guru di sini semuanya sopan-sopan kepada kami, kami tidak pernah dimarahi walaupun kadang kami yang nakal.[87]

c. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Terkait dengan penampilan ini Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon juga menuturkan bahwa:

Saya selalu memberikan aturan kepada guru dan karyawan supaya menggunakan penampilan fisik yang menarik namun tetap sopan, tidak segan-segan saya menegur jika ada guru atau karyawan berpenampilan kurang menarik atau kurang sopan. Sebagai contoh ketika upacara memakai kaos.[88]

Berkaitan dengan penampilan penulis juga mengadakan wawancara dengan salah seorang siswa.

Bapak ibu guru dan karyawan di sini selalu menggunakan penampilan yang bagus dan menarik.[89]

---

[86] Wawancara dengan Ibu Welas Rarasati Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon
[87] Wawancara dengan salah seorang siswa MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon
[88] Wawancara dengan Ibu Welas Rarasati Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon
[89] Wawancara dengan salah seorang siswa MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

d. Perhatian (*attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari pelanggan. Berkaitan dengan perhatian Ibu Kepala Madrasah menuturkan.

> *Saya juga selalu mewanti-wanti kepada para guru dan karyawan saya agar dalam pelayanan terhadap pelanggan yaitu siswa dan wali siswa itu sebaiknya dengan penuh perhatian.*

Hal ini senada dengan pernyataan salah satu wali siswa MI Muhammadiyah Ajibarang kulon beliau menuturkan :

> *Guru dan karyawan MI Muhammadiyah Ajibarang kulon selama ini perhatianya bagus baik kepada siswa ataupun kepada wali siswa.*[90]

e. Tindakan (*action*)

Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Tindaka yang cepat dan tanggap maka akan menjdikan pelayanan terkesan bagus. Hal ini sesuai dengan pernyataan salah satu wali siswa MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon.

> *Guru dan karyawan MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon selama ini tindakannya sangat bagus, terbukti ketika kami mengkritik maka langsung ditindaklanjuti.*[91]

f. Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.[92] Berkaitan

---

[90] Wawancara dengan salah wali siswa MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

[91] Wawancara dengan salah seorang siswa MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

[92] Atep Adya Barata. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, hal. 31

dengan tanggung jawab kami juga mengadakan wawancara dengan salah satu wali siswa, beliau menuturkan bahwa :

> *Guru dan karyawan MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon sejauh ini sangat bertanggung jawab baik itu dalam pelayanan maupun dalam pembelajaran di kelas.*[93]

C. Analisis Kepemimpinan Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon dalam Penciptaan Pelayanan Prima

1. Kepemimpinan Kepala MI Muhammadiyah Ajiabarang Kulon

Dalam penelitian yang kami lakukan, peneliti menemukan gaya dan fungsi kepemimpinan kepala madrasah dalam meningkatkan mutu pendidikan melalui pelayanan prima di Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon :

a. Gaya Kepemimpinan Kepala Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon

Menjadi seorang pemimpin, kepala madrasah tidaklah mudah dalam mengambil sebuah keputusan karena melibatkan seluruh komponen yang ada di Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon. Berdasarkan wawancara dengan guru ditemukan bahwa gaya kepemimpinan Kepala Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon menggunakan gaya kepemimpinan demokratis, hal ini dibuktikan dengan pernyataan :

> *Ibu kepala dimata saya seorang pemimpin yang sangat demokratis karena setiap pengambilan kebijakan selalu didasarkan pada musyawarah bersama, akan tetapi memang terkadang beliau juga mengambil kebijakan yang mungkin tidak harus didasari oleh hasil musyawarah seperti kebijakan tentang setiap guru wajib disiplin waktu dan harus menuntaskan siswa pada pelajaran yang di ampu.*[94] *(Wawancara 7 September 2022)*

---

[93] Wawancara dengan salah seorang siswa MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

[94] Wawancara dengan Ibu Rilla Fersiana, S.Pd.I (Guru MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon)

Bukti lain juga ditemukan dari hasil wawancara dengan Ibu Kusniati beliau menyampaikan :

> *Kepala madrasah selalu mengeluarkan kebijakan dari hasil rapat bersama akan tetapi ya terkadang beliau juga membuat kebijakan tanpa musyawarah terlebih dahulu seperti ketika memberi dadline kepada guru dalam menyelesaikan perangkat pembelajaran atau tugas yang lainnya.*[95] *(Wawancara 7 September 2022)*

Dari pernyataan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan yang digunakan oleh Kepala Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon adalah gaya kepemimpinan demokrasi sesuai dengan teori yang dikemukkan oleh G.R. Terry, bahwa Pemimpin yang demokratis menganggap dirinya sebagai bagian dari kelompoknya dan bersama-sama dengan kelompoknya berusaha bertanggung jawab tentang terlaksananya tujuan bersama.

Berdasarkan observasi penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan demokratis diterapkan oleh Kepala Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon, hal ini ditunjukkan pada saat pengambilan keputusan-keputusan dalam rapat, pembagian-pembagian job description pada tugas tugas tertentu, gaya komunikasi yang diciptakan oleh kepala madrasah sebagai leader terhadap bawahannya sangat terlihat bukan gaya kepemimpinan otoriter yang diterapkan. Sehingga, kenyamanan dalam bekerja pada lingkungan kerja di Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon dapat diciptakan dengan baik. Tidak terlihat adanya tekanan-tekanan serta ketidakterbukaan dalam berkomunikasi antar pegawai serta antara kepala dengan bawahanya. Hal ini menjadi bukti bahwa pemimpin menerapkan gaya kepemimpinan demokratis sehingga dapat terciptanya kenyamanan serta komunikasi yang baik pada lingkungan kerja di Madrasah Ibtida'iyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon.

[95] Wawancara dengan Ibu Kusniati, M.Pd (Guru MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon)

b. Fungsi Kepemimpinan Kepala Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon

Kepala Madrasah merupakan pemimpin formal yang tidak bisa diisi oleh orang-orang tanpa didasarkan pertimbangan tertentu. Untuk itu Kepala Madrasah bertanggung jawab melaksanakan fungsi-fungsi kepemimpinan baik yang berhubungan dengan pencapaian tujuan pendidikan maupun dalam menciptakan suasana sekolah yang kondusif yang menumbuhkan semangat tenaga pendidik maupun peserta didik. Dengan kepemimpinan Kepala Madrasah inilah, diharapkan dapat memberikan dorongan, memberikan kemudahan, kemajuan serta dapat memberikan inspirasi dalam proses pencapaian tujuan pendidikan.

Berikut beberapa fungsi fungsi kepemimpinan kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon:

1) Fungsi kepemimpinan kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon sebagai *supervisor.*

Salah satu peranan fungsi yang dilaksanakan oleh kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon adalah merealisasikan fungsi kepemimpinan sebagai supervisor. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dan observasi yang dilaksanakan, pada realitasnya kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon melaksanakan kegiatan evaluasi kerja para guru di madrasah tersebut. Hal ini dibuktikan dengan Kepala madrasah melakukan supervisi langsung melalui pengawasan terhadap jalannya program. Pengawasan ini dilakukan secara tiba-tiba atau tidak ditentukan waktunya. Hal ini ditempuh dengan tujuan untuk mengetahui yang sebenarnya terjadi.

Untuk mencapai hasil maksimal dari program yang telah direncanakan tentu butuh pengawasan oleh karena itu dalam setiap program yang dilakukan guru saya selalu

melakukan supervisi baik dari perangkat pembelajarannya ataupun proses pembelajaranya.[96]

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (E.Mulyasa. 2004) bahwa menjadi kepala madrasah harus mampu melaksanakan supervisor guna mengetahui sejauh mana guru mampu melaksanakan pembelajaran, secara berkala kepala sekolah perlu melaksanakan kegiatan supervisi. Supervisi merupakan salah satu tekhnis pelayanan profesional dengan tujuan utama mempelajari dan memperbaiki bersama sama situasi belajar mengajar, menumbuhkan kreativitas guru dan lain sebagainya.

Pelaksanaan fungsi peran kepemimpinan sebagai seorang supervisor yang dilaksanakan oleh kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon juga sudah sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Burton (1955:1) dimana secara umum supervisi merupakan upaya bantuan yang diberikan kepada guru dalam melaksanakan tugas profesionalnya, agar guru mampu membantu para peserta didiknya dalam belajar untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Supervisi yang dilakukan seorang pemimpin madrasah, merupakan salah satu strategi yang dapat dilakukan guna megetahui kelemahan kelemahan serta memperbaiki kekurangan yang ada sekaligus mempertahankan keunggulannya dalam melaksanakan pembelajaran maupun mutu pendidikan di madrasah tersebut.

2) Fungsi kepemimpinan kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon sebagai *leader.*

Dalam penerapan fungsinya sebagai kepala madrasah, Kepala Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon mencoba memposisikan dirinya ketika sebagai seorang leader

[96] Wawancara dengan Ibu Welas Rarasati (Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon)

atau pemimpin maka akan berusaha sebisa mungkin ketika melaksanakan tugas akan menjadi orang paling didepan. Hal ini dapat dicontohkan dalam hal kedisiplinan waktu, maka beliau akan menjadi orang selalu tepat waktu dengan harapan ini akan menjadi contoh dan dapat memotivasi para guru untuk lebih disiplin.

Feldmon mengemukakan bahwa kepemimpinan adalah usaha sadar yang dilakukan pimpinan untuk mempengaruhi anggotanya melaksanakan tugas sesuai dengan harapannya. Di sisi lain, Newell mengemukakan bahwa kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi orang lain untuk mencapai pengembangan atau tujuan organisasi. Kedua pendapat tersebut sesuai dengan pendapat Stogdil yang mengemukakan bahwa kepemimpinan adalah proses mempengaruhi aktifitas kelompok untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan para ahli kepemimpinan tersebut, dapat digarisbawahi bahwa kepemimpinan pada dasarnya adalah suatu proses menggerakkan, mempengaruhi dan membimbing orang lain dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi. Ada empat unsur yang terkandung dalam pengertian kepemimpinan, yaitu unsur orang yang menggerakkan yang dikenal dengan pemimpin, unsur orang yang digerakkan yang disebut kelompok atau anggota, unsur situasi dimana aktifitas penggerakan berlangsung yang dikenal dengan organisasi, dan unsur sasaran kegiatan yang dilakukan.

Sebagai seorang pemimpin, Kepala Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon telah menunjukkan fungsinya sebagai leader, sesuai dengan definisi para ahli dimana sebagai seorang kepala, beliau telah melaksanakan sebuah proses menggerakan dan mempengaruhi agar tujuan organisasi tercapai dengan baik. Meningkatkan mutu pendidikan di Madrasah

Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon adalah hal yang sangat essensial untuk terus dijaga oleh seorang kepala Madrasah di madrasah tersebut. Kedisiplinan yang dimulai dari peran dan teladan yang baik dari dirinya sebagai seorang leader, menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan mutu pendidikan di madrasah tersebut.

Kepala Madrasah sebagai pemimpin harus mampu memberikan petunjuk dan pengawasan, meningkatkan kemauan dan kemampuan tenaga kependidikan, membuka komunikasi dua arah dan mendelegasikan tugas. Wahjosumijo mengemukakan bahwa kepala sekolah sebagai pemimpin harus memiliki karakter khusus yang mencakup kepribadian, keahlian dasar, pengalaman dan pengetahuan profesional, serta pengetahuan administrasi dan pengawasan. Kemampuan kepala Madrasah sebagai pemimpin dapat dianalisis dari aspek kepribadian, pengetahuan terhadap tenaga kependidikan, visi dan misi sekolah, kemampuan mengambil keputusan dan kemampuan berkomunikasi. Sedangkan kepribadian kepala Madrasah sebagai pemimpin akan tercermin dalam sifatnya yang: (1) jujur, (2) percaya diri, (3) tanggung jawab, (4) berani mengambil risiko dan keputusan, (5) berjiwa besar, (6) emosi yang stabil, dan (7) teladan.

Kepemimpinan Kepala madrasah merupakan salah satu komponen pendidikan yang paling berperan dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Untuk itu kepala Madrasah harus mengetahui tugas-tugas yang harus ia laksanakan. Tugas Kepala Madrasah sebagai pemimpin harus memiliki kepribadian yang kuat, dapat dipercaya, jujur dan bertanggung jawab, memahami kondisi guru, karyawan, dan peserta didik dengan baik, memiliki visi dan memahami misi Madrasah memiliki kemampuan mengambil keputusan, dan memiliki kemampuan berkomunikasi. Berdasarkan penelitian, Kepala Madrasah Ibtidaiyah

Muhammadiyah Ajibarang Kulon memiliki kepribadian yang kuat sehingga beliau mampu menerapkan peranannya sebagai seorang leader.

3) Fungsi kepemimpinan kepala Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon sebagai manajer.

Manajemen merupakan proses pencapaian tujuan melalui pendayagunaan sumber daya manusia dan material secara efisien. Weihrich and Koontz menyatakan, *Management is the process of designing andmaintaining an environmentin which individuals, working together in groups, efficiently accomplish selected aims*. Pendapat ini menyatakan bahwa manajemen merupakan proses merancang dan memelihara lingkungan individu-individu yang bekerja sama dalam kelompok secara efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan menunjukkan bahwa sebagai seorang kepala Madrasah, Kepala Madrasah Ibtida'iyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon telah mampu mendayagunakan sumber daya manusia dan material secara efisien. Hal ini dibuktikan dari strategi yang dilaksanakan dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan, dimana kepala madrasah mampu menganalisis SDM yang ada untuk mendorong meningkatkan mutu,. para guru yang memiliki kemampuan dalam berbagai bidang, diwadahi dan diarahkan untuk berkembang dalam mendampingi para siswa berprestasi di bidangnya.

Seorang manajer pada hakikatnya adalah seorang perencana, organisator, pemimpin, dan pengendali. Keberadaan manajer pada suatu organisasi (sekolah) sangat diperlukan, sebab organisasi sebagai alat mencapai tujuan organisasi. Dalam fungsinya sebagai seorang Manajer, kepala Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ajibarang Kulon telah melaksanakan 4 tahapan proses manajemen. Menurut GR Terry, proses manajemen ditempuh melalui empat tahapan, yaitu planning, organizing, actuating, dan controlling (POAC) :

a) Planning

Perencanaan pada hakekatnya adalah aktifitas pengambilan keputusan tentang sasaran (objectives) apa yang akan dicapai, tindakan apa yang akan diambil dalam rangka mencapai tujuan dan siapa yang akan melaksanakan tugas-tugas tersebut. Dalam pelaksanaan proses manajemen, Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon selalu melaksanakan proses planning atau perencanaan disetiap pengambilan keputusan.

b) Organizing

Pengorganisasian sebagai suatu proses membagi kerja ke dalam tugas-tugas yang lebih kecil, membebankan tugas-tugas itu kepada orang yang sesuai dengan kemampuan dan keahliannya, serta mengalokasikan sumber daya, dan mengkoordinasikannya dalam rangka memperoleh efektivitas pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian, dalam fungsi pengorganisasian itu terdapat adanya sekelompok orang yang bekerja sama, adanya tujuan tertentu yang hendak dicapai, adanya pekerjaan yang akan dikerjakan, adanya pembagian tugas yang disusun oleh pimpinan, mengelompokkan kegiatan, menyediakan ala-alat yang dibutuhkan untuk aktivitas organisasi, adanya pendelegasian wewenang antara atasan dan bawahan, sampai pada pembuatan struktur organisasi yang efektif dan efisien. Pengorganisasian yang dilaksanakan oleh Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon dalam pembagian job description kepada sumber daya manusia yang ada dirasa tepat dan telah sesuai dengan proses manajemen.

c) Actuating

Terry memberikan definisi penggerakan: Berarti, penggerakan adalah membuat semua anggota kelompok agar

mau bekerja sama secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian. Dari peneltian dapat disimpulkan bahwa penggerakan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan untuk membimbing, mengarahkan, dan mengatur bawahan yang telah diberikan tugas dalam melakukan suatu kegiatan secara efektif dan efisien agar diperoleh suatu hasil yang optimal. Berdasarkan penelitian, kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon selalu menjadi penggerak, selalu menjadi tauladan serta selalu mengarahkan bawahan yang telah diberi tugas, agar tujuan organisasi tercapai dengan baik.

d) Controlling

Pengawasan adalah proses penentuan apa yang dicapai, yaitu standar, apa yang sedang dihasilkan, yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan bilamana perlu mengambil tindakan korektif sehingga pelaksanaan dapat berjalan sesuai rencana, yaitu sesuai dengan standar. Peran kepala Madrasah dalam pengawasan adalah mengadakan penilaian untuk mengetahui sejauh mana program dilaksanakan. Melalui evaluasi akan diketahui apakah program yang direncanakan sudah berhasil atau belum, apakah telah mencapai sasaran atau belum, apakah hambatan yang terjadi dan bagaimana cara mengatasinya. Controlling juga dilaksanakan oleh Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon contohnya dengan mengadakan evaluasi serta supervisi terhadap kinerja guru.

2. Analisis Pelayanan Prima di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

Pelayanan prima merupakan rasa peduli terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik guna memberikan fasilitas yang

memudahkan dalam memenuhi kebutuhan dan terwujudnya kepuasan pelanggan, sehingga loyalitas pelanggan terhadap lembaga dapat terbentuk.[97] Pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam artian pelayanan prima adalah pelayanan yang sudah memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang sudah memenuhi standar kualitas merupakan pelayanan yang diharapkan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang dalam hal ini adalah guru dan siswa.

UU Guru dan Dosen menyebutkan bahwasanya pendidik merupakan pendidik profesional dimana tugas utamanya adalah evaluasi, menilai, melatih, mengarahkan, membimbing, mengajar dan mendidik peserta didik yang dilaksankan pada anak usia dini pada pendidikan formal jenjang pendidikan dasar dan menengah.

Majunya satu lembaga pendidikan di daerah bergantung pada kinerja kepala sekolah, pendidik dan seluruh waga sekolah tersebut, oleh karena itu harapannya semua warga seolah bisa melaksanakan tugasnya dengan sebaik mungkin dengan rasa ikhlas yang ada dalam hati dalam menjalankan tanggung jawab yang diamanahkan. Dalam memberikan pelayan prima, kepala madrasah selalu berupaya agar guru-guru dapat berkembang lebih maju dalam hal belajar, seperti mengirimkan guru-guru secara bergantian untuk magang, mengadakan seleksi guru yang sangat ketat, menciptakan pembelajaran E-Learning dan E-Administrasi, mengadakan fasilitas yang sangat memuaskan untuk mengajar disetiap kelas dan mengadakan seleksi khusus guru mengaji metode Ummi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Sutini, S.Pd.I selaku guru mengatakan bahwa :[98]

> *"kepala madrasah dalam menciptakan nilai-nilai kewirausahaan dengan mengembangkan ide yang diberikan untuk mengelola lembaga pendidikan sangat banyak, sampai kadang bingung mana dulu yang harus dilaksanakan"*

---

[97] Atep Adya Barta, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006), hlm.20

[98] Wawancara dengan Ibu Sutini, S.Pd.I, 29 September 2022

Pernyataan tersebut juga didukung oleh ibu Merda Dwi wali siswa kelas 5 yang mengatakan bahwa :

> *"guru-guru disini mengajar sangat kreatif, kepala sekolah punya ide-ide kegiatan yang bagus dan selalu berupaya memajukan Madrasah, anak saya yang masih kelas 2 sudah mulai rajin berdo'a, sudah membiasakan berdo'a sampai sekarang dari mulai do'a mau makan sampai do'a mau tidur"*

Selain pelayanan prima yang diberikan kepada guru,dan wali siswa kepala madrasah juga memberikan pelayanan prima dalam mengelola madrasah seperti adanya elektronik administrasi, elektronik learning, yang semuanya membantu dalam memudahkan tugas guru. Terkait dengan pembelajaran siswa selalu mengupdate guru project by learning (PBL) dengan tujuan dapat mencapai 4C yaitu *creative thinking, creative thinking and problem solving, communication dan collaboration* agar siswa menjadi lebih baik. Serta *update skill* dengan melakukan pelatihan guru dan KKG Internal agar selalu berpikir "*How education should be done*".

Pelayanan prima juga diberikan kepada peserta didik dalam hal pembagian siswa berdasarkan minat dan bakat yang disesuaikan dengan kondisi siswa, setiap PPDB bekerja sama dengan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Purwokerto dengan mendatangkan Psikolog tersebut dalam menentukan pembagian siswa berdasarkan minat dan bakat serta sistem keuangan yang membatu siswa atau orang tua siswa dalam memantau keuangan anaknya dengan sistem payment.

Pelaksanaan pelayanan prima di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon juga ada beberapa hal yang diterapkan antara lain :

a. Meningkatkan Kemampuan (*ability*)

   Dalam pelaksanaan pelayanan prima di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon kemampuan atau ability adalah hal yang sangat

diperhatikan atau dikedepankan, sesuai hasil wawancara dengan kepala Madrasah beliau mengatkan bahwa :

> *Usaha kami dalam menciptakan pelayanan prima pada ranah kemampuan bagi guru dan karyawan diantaranya adalah mengikut sertakan guru dan karyawan dalam acara workshop dan pelatihan baik itu tentang pembelajaran atau pun tentang yang lain, untuk meningkatkan kemampuan guru dan karyawan usaha kami juga dengan cara mengirim guru dan karyawan untuk magang di sekolah yang sudah maju, harapan kami dengan program magang maka guru dan karyawan bisa melihat dan mengalami langsung apa saja yang dilakukan oleh sekolah-sekolah yang sudah maju.*[99]

Dengan terus meningkatkan kemampuan dengan cara mengikut sertakan para guru dan karyawan dalam pelatihan maka kemampuan guru dan karyawakan akan lebih meningkat, dengan begitu maka pelayan prima di ranah kemampuan akan tercipta. Dengan kemampuan pada guru yang dimiliki maka siswa dan wali siswa pun akan merasa puas menyekolahkan anaknya di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon.

b. Sikap (*attitude*)

Sesuai dengan wawancara yang peniliti lakukan dengan kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon beliau mengatakan:

> *Kami selalu berusaha bersikap atau berkata yang baik dan sopan kepada semua pelanggan kita yaitu siswa siswi MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon dan wali siswa, saya sering menegur kepada guru atau karyawan yang bersikap atau pun berbicara kurang sopan kepada siswa atau wali siswa bahkan saya tidak segan-segan memberikan sangsi kepada guru atau karyawan yang tidak sopan kepada siswa atau wali siswa.*[100]

---

[99] Wawancara dengan Ibu Welas Rarasati Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

[100] Wawancara dengan Ibu Welas Rarasati, M.Pd Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

Sikap dan perilaku yang dintujukan oleh warga sekolah MI muhammadiyah ajibarang kulon memang baik, ini diperkuat oleh pernyataan salah seorang siswa MI Muhammadiyah Ajibarang kulon.

> *Bapak ibu guru di sini semuanya sopan-sopan kepada kami, kami tidak pernah dimarahi walaupun kadang kami yang nakal.*[101]

Guru yang professional adalah guru yang mampu bersikap baik ke pada pelangganya yaitu siswa dan wali siswa, walaupun dia di rumah mempunyai masalah keluarga namun tetap bersikap baik kepada siswanya hal ini dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima.

c. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Terkait dengan penampila ini Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon juga menuturkan bahwa:

> *Saya selalu memberikan aturan kepada guru dan karyawan supaya menggunakan penampilan fisik yang menarik namun tetap sopan, tidak segan-segan saya menegur jika ada guru atau karyawan berpenampilan kurang menarik atau kurang sopan. Sebagai contoh ketika upacara memakai kaos.*[102]

Berkaitan dengan penampilan penulis juga mengadakan wawancara dengan salah seorang siswa.

> *Bapak ibu guru dan karyawan di sini selalu menggunakan penampilan yang bagus dan menarik.*[103]

Penampilan adalah cerminan dari keseriusan seseorang di dalam bekerja, maka MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon tidak tanggung-tanggung, selalu berpenampilan yang bagus di dalam melayani siswa dan wali siswa.

---

[101] Wawancara dengan salah seorang siswa MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

[102] Wawancara dengan Ibu Welas Rarasati, M.Pd Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

[103] Wawancara dengan salah seorang siswa MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

d. Perhatian (*attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari pelanggan. Berkaitan dengan perhatian Ibu Kepala Madrasah menuturkan.

> *Saya juga selalu mewanti-wanti kepada para guru dan karyawan saya agar dalam pelayanan terhadap pelanggan yaitu siswa dan wali siswa itu sebaiknya dengan penuh perhatian.*

Hal ini senada dengan pernyataan salah satu wali siswa MI Muhammadiyah Ajibarang kulon beliau menuturkan :

> *Guru dan karyawan MI Muhammadiyah Ajibarang kulon selama perhatianya bagus baik kepada siswa ataupun kepada wali siswa.*[104]

e. Tindakan (*action*)

Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Tindaka yang cepat dan tanggap maka akan menjdikan pelayanan terkesan bagus. Hal ini sesuai dengan pernyataan salah satu wali siswa MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon.

> *Guru dan karyawan MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon selama ini tindakannya sangat bagus, terbukti ketika kami mengkritik maka langsung ditindaklanjuti.*[105]

f. Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.[106] Berkaitan

---

[104] Wawancara dengan salah wali siswa MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

[105] Wawancara dengan salah seorang siswa MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

[106] Atep Adya Barata. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, hal. 31

dengan tanggung jawab kami juga mengadakan wawancara dengan salah satu wali siswa, beliau menuturkan bahwa :

> *Guru dan karyawan MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon sejauh ini sangat bertanggung jawab baik itu dalam pelayanan maupun dalam pembelajaran di kelas.*[107]

[107] Wawancara dengan salah seorang siswa MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan fokus penelitian, paparan data dan temuan penelitian serta pembahasan, maka secara rinci hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gaya kepemimpinan kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon adalah gaya kepemimpinan demokratis.

   Hal ini dibuktikan dari pengambilan keputusan dan kebijakan yang berdasarkan mufakat.
2. Fungsi kepemimpinan yang diterapkan dan dilaksanakan oleh kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon adalah :
   a. Fungsi kepemimpinan sebagai supervisor
   b. Fungsi kepemimpinan sebagai leader
   c. Fungsi kepemimpinan sebagai manajer
3. Upaya Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon dalam Menciptakan pelayanan Prima

   Upaya yang dilakukan oleh Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon dalam meningkatkan pelayanan prima diantaranya adalah :
   a. Meningkatkan kemampuan guru dan karyawan
   b. Bersikap dan berbicara yang sopan kepada pelanggan
   c. Berpenampilan yang sopan dan menarik
   d. Memberikan perhatian penuh kepada pelanggan
   e. Memberikan Tindakan yang cepat
   f. Bertanggung jawab kepada pelanggan

B. Saran-saran

1. Kepala madrasah sebagai pemimpin MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon, terus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan prima

dengan program yang sudah dijalankan dengan baik dan memberikan banyak kemudahan bagi pendidik maupun peserta didik.

2. Mempertahankan gaya kepemimpinan yang demokratis sehinggu terwujud kekompakan tim di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon
3. Kreasi dan inovasi terkadang bersebrangan dengan regulasi dari dinas yang masih dianggap pola turun temurun oleh sebab itu kepala madrasah harus bisa kondisional dalam memberikan keputusan sehingga tidak ada kesan meninggalkan kedinasan.
4. Tetap menjalankan program-program serta melakukan peningkatan dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada pelanggan sehingga dapat melakukan peningkatan mutu pendidikan.
5. Sarana pergedungan belum memadai karena lokasi yang kurang luas sehingga perlu adanya tata ruang yang dinamis.

C. Kata Penutup

Rasa syukur tetap tercurah kepada Allah swt, Tuhan Yang Maha Kuasa, dengan limpahan rahmatNya, yang memberikan Nikmat, menggerakkan niat, hati dan meringankan langkah kaki sehingga peneliti bisa terselesaikan dengan sebaik mungkin.

Peneliti sadar bahwasannya terdapat ketidak sempurnaan dalam segala ciptaan termasuk dalam tesis ini yang masih terdapat kekurangan baik dalam segi konten maupun kepenulisan. Sehingga saran dan kritik yang membangun sangat dibutuhkan demi memberikan perbaikan penelitian ini.

Harapan yang ada dalam lubuk hati terdalam peneliti semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti khususnya dan umumnya bagi pembaca. Semoga Allah swt. selalu memberikan perlindungan dan melimpahkan rahmatNya kepada kita dan penulis memohon maaf atas segala khilaf dan kekurang.

UIN
PROF. KH. SAIFUDDIN ZUHRI

Daftar Pustaka

Arikunto, Suharsimi, (2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Adya, Atep Barata. (2003) Dasar-Dasar Pelayanan Prima, (Jakarta: Pt. Alex Media Komputindo

Buchari Alma, et al., (2009). Edisi II., Guru Profesional: Menguasai Metode dan Terampil Mengajar (Bandung: Alfabeta,)

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (1988) Kamus Besar bahasa Indonesia, Jakarta, Perum Balai Pustaka

Dokumen MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

Priansa, Donni Juni (2017). Manajemen Pelayanan Prima. Bandung: CV. Alfabeta,

Mulyasa, E (2004) Menjadi Kepala Sekolah Profesional dalam Konteks Menyukseskan MBS dan KBK. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Fandi Tjiptono. (2005). Strategi Pemasaran. Andi Offset. Yogjakarta

Gary Yuki. (2001). Kepemimpinan dalam organisasi. Jakarta: Prentice-Hall

Hamzah Ahmad dan Ananda. (1996). Kamus Pintar Bahasa Indonesia. Surabaya: Fajar Mulia

Hamzah B.Uno. (2006) Perencanaan Pembelajaran. Jakarta: PT.Bumi Aksara

Imam Moedjiono. (2002) Kepemimpinan dan Keorganisasian. Yogyakarta: UII Press.

Kemendiknas. (2011) Buku Kerja Kepala Sekolah. Jakarta: Kemendiknas

Kasmir, (2010).Manajemen Perbankan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

Kunandar, (2007). Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) danPersiapan Menghadapi Sertifikasi Guru. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Cet. Ke-1,

Laila Rizka Cahyati. (2017). Implementasi Pelayanan Prima di Sekolah Menegah Kejuruan. JMSP, Vol. 2, No. 1,

Lupiyoadi, Rambat. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.

Mulyadi. (2010) Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Budaya Mutu. Malang: UIN-Maliki Press,

Novan Ardy Wiyani. (2020). Menciptakan Layanan Paud yang PrimaMelalui Penerapan Praktik Activity Based Costing. Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen. Vol 13,

Novianty Djafri. (2018) Manajemen Pelayanan. Gorontalo: Ideas Publishing

Nurul Yaqien, (2017). Urgensi Pelayanan Prima Salam Peningkatan Mutu Pembelajaran Di Lembaga, (J-MPI Vol. 2, No.1)

Nina Rahmayanty. (2020). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu

Observasi di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 13 Tahun 2007 tentang Standar Kompetensi Kepala Sekolah

Peraturan Mentri Pendidikan Nasional Nomor 28 Tahun 1990 Pasal 12 Ayat 1 Tentang Tugas dan Tanggung Jawa Kepala Sekolah

Rohmat. (2012) Kepemimpinan pendidikan: konsep dan aplikasi. Purwokerto: STAIN Press

Sadili Samsuddin. (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia cet. Kedua. Bandung: CV.Setia

Sondang. P. Siagian. (2003) Teori dan Praktek Kepemimpinan. Jakarta: Rineka Cipta

Sopiatin, Popi. (2010). Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sudarwan Darmin. (2002). Inovasi Pendidikan dalam Upaya Peningkatan Profesionalisme Tenaga Kependidikan. Bandung: Pustaka Setia

Sugiyono. (2013),Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan kuantitaif, kualitatif dan R & D, (Bandung : ALfabeta,)

Suharsimi Arikunto. (2013), Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan praktek (Jakarta:Rineka Cipta,)

Sukardi. (2003), Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya, (Yogyakarta: Bumi Aksara,)

Sukendar, A., Usman, H., & Jabar, C. S. A.(2019). Teaching, loving, caring (asahasih-asuh) and semi-military education oncharacter education management. Jurnal Cakrawala Pendidikan, 38(2),292–304.doi:https://doi.org/10.21831/cp.v38i2.24452

Syafaruddin dan Nurmawati. (2011). Pengelolaan Pendidikan, Mengembangkan Keterampilan Manajemen Pendidikan Menuju Sekolah Efektif. Medan: Perdana Publishing

Tri Yuliani dan Muhammad Kristawan. (2016). Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Membina Kompetensi Sosial (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah, JMKSP, Vol. 1, No. 2

Wahjosumidjo. (2005) Praktek Organisasi. Jakarta: PT.Grafindo Persada

Wahyusumidjo. (2002) Kepemimpinan Kepala Sekolah. Jakarta: Grafindo Persada

Wahjosumidjo, Kepemimpinan Kepala Sekolah Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010)

Wildan dan Bambang. (2018). Manajemen dan Etika Perkantoran, (Bandung: PT. Remmaja Rosdakarya

Lampiran 1

Pedoman Observasi

1. Aspek – aspek yang diamati
   a. Sarana dan prasarana MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon
   b. Kompetensi Kepala Madrasah dan layanan prima kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon
2. Lembar Observasi
   a. Sarana dan prasarana MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

No	Jenis Bangunan	Jumlah
1.	Jumlah Gedung	4 unit
2.	Ruang Kelas	18 unit
3.	Ruang Kepala Madrasah	1 unit
4.	Ruang Kantor	1 unit
5.	Ruang Guru	1 unit
6.	Ruang Penjaga	-
7.	Musolla	1 unit
8.	UKS	1 unit
9.	Kamar Mandi/WC Siswa	11 unit
10.	Kamar Mandi/WC Guru	1 unit

   b. Layanan prima Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

No	Aspek yang diamati	Ya	Tidak
1	Pelaksanaan kompetensi Kepala Madrasah	1. Analasis kompetensi 2. Penyusunan program 3. Pelaksanaan 4. Evaluasi	√ √ √ √
2	Layanan Prima	1. Seleksi guru 2. Penciptaan layanan E-administrasi	√ √

		3. Penciptaan pembelajaran E-Learning 4. Pelatihan guru/ KKG 5. Pembinaan terhadap guru	√ √ √
3.	Kompetensi Kepala Madrasah dalam penciptaan layanan prima	*1.leadership,* *2.*Bekerja keras *3.* Pantang menyerah *4.* Kreatif dan Inovasi	√ √ √ √

UIN PROF. KH. SAIFUDDIN ZUHRI

Lampiran 2

Dokumentasi

Beri tanda ceklist pada kolom “ada” apabila muncul aspek yang diamati atau “tidak” apabila tidak muncul aspek yang diamati serta deskripsikan aspek yang diamati pada kolom keterangan apabila dibutuhkan.

NO	Dokumen yang dibutuhkan	Ada	Tidak	Keterangan
1	Profil Madrasah	√		
2	Denah lokasi	√		
3	Visi, misi dan tujuan sekolah	√		
4	Prinsip dan keunggulan	√		
5	Struktur Organisasi	√		
6	Keadaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan	√		
7	Pembagian tugas mengajar	√		
8	Daftar hadir	√		
9	Data prestasi peserta didik	√		
10.	Sarana dan prasarana	√		
11.	Fasilitas pendidikan	√		
12.	Foto Kegiatan	√		

Lampiran 3.

Pedoman Wawancara

1. Informan wawancara
   a. Kepala Madrasah MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon
   b. Komite MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon
   c. Guru MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon
   d. Wali Siswa Muhammadiyah Ajibarang Kulon
   e. Beberapa siswa Muhammadiyah Ajibarang Kulon
2. Materi Wawancara
   a. Wawancara pendahuluan : profil sekolah
   b. Wawancara saat proses penelitian
      1) Kepemimpinan kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon
      2) Gaya kepemimpinan Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon
      3) Fungsi kepemimpinan Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon
      4) Pelayanan prima Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon
3. Instrumen Wawancara Pendahuluan dengan Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

   Wawancara dengan Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

No	Aspek	Butir Pertanyaan yang diajukan
1.	Profil sekolah	a. Apa Visi, Misi MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon? b. Bagaimana Sejarah berdirinya MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon? c. Berapa jumlah tenaga pendidik di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon? d. Berapa jumlah Peserta didik di

		MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon? e. Bagaimana pembagian tugas mengajar di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon?

4. Instrumen Wawancara Saat Penelitian

Wawancara dengan Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

No	Aspek	Butir Pertanyaan yang diajukan
1.	Kepemimpinan Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon.	a. Langkah-langkah apa yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidika di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon? b. Apa kunci utama sehingga madrasah menjadi bermutu? c. Untuk meningkatkan kompetensi guru maka apa yang dilakukan? d. Untuk meningkatkan kompetensi siswa apa yang dilakukan?
2.	Gaya Kepemimpina Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon	a. Apakah kepala Madrasah melaksanakan fungsinya dengan benar? b. Apa yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidika khususnya pada pelayan prima?
3.	Pelayanan Prima di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulo	a. Dalam pelaksanaan layanan prima di MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon apa saja yang dilakukan? b. Apa saja yang dilakuan pada

		guru dalam rangka meningkatkan mutu Pendidikan melalui pelayanan prima c. Apa saja yang dilakukan dalam rangka meningkatka kemampuan mengajar guru. d. Apakah Sikap (*attitude*) warga madrasah di sini baik-baik e. Apakah ibu kepala memberikan aturan khusus terkait dengan penampilan (*appearance*) baik guru maupun karyawan. f. Apakah para guru dan karyawan memberikan perhatian penuh kepada para pelanggan g. Apakah pada guru dan karyawan disini tanggap terhadap kritikan dari pelanggan? h. Apakah para guru dan karyawan di sini bertanggung jawab terhadap pelanggan.

Wawancara dengan guru MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

No	**Aspek**	**Butir Pertanyaan yang diajukan**
1.	Kepemimpinan Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon	a. Bagaimana Kepemimpinan Kepala Madrasah di MI muhammadiyah Ajibarang Kulon? b. Apa yang dilakukan Kepala Madrasah dalam menciptakan

		nilai-nilai kewirausahaan? c. Bagaimana gaya kepemimpinan Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon?

Wawancara dengan Siswa dan wali siswa MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon

No	Aspek	Butir Pertanyaan yang diajukan
1.	Kepemimpinan Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon	a. Bagaimana Kepemimpinan Kepala Madrasah di MI muhammadiyah Ajibarang Kulon? b. Apa yang dilakukan Kepala Madrasah dalam menciptakan nilai-nilai kewirausahaan dalam rangka meningkatkan pelayanan prima? c. Bagaimana gaya kepemimpinan Kepala MI Muhammadiyah Ajibarang Kulon? d. Apakah pada guru dan karyawan di sini bersikap sopan dan santun? e. Apakah guru dan karyawan di sini berpenampilan sopan dan menarik? f. Apakah guru dan karyawan di sini bersikap penuh perhatian kepada para siswan? g. Apakah guru dan karyawan di sini penuh tanggung jawab dalam melayani siswa dan wali siswa?

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
PASCASARJANA
IAIN PURWOKERTO
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126 Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553
Website : www.pps.iainpurwokerto.ac.id Email : pps@iainpurwokerto.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PASCASARJANA
NOMOR 103 TAHUN 2021
Tentang
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING TESIS

DIREKTUR PASCASARJANA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO

Menimbang :
a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan penelitian dan penulisan tesis, perlu ditetapkan dosen pembimbing.
b. Bahwa untuk penetapan dosen pembimbing tesis tersebut perlu diterbitkan surat keputusan.

Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Perguruan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
4. Permenristekdikti Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Presiden RI Nomor 139 tahun 2014 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto menjadi Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

Pertama : Menunjuk dan mengangkat Saudara **Dr. Novan Ardy Wiyani, M.Pd.I.** sebagai Pembimbing Tesis untuk mahasiswa **Muhtar Yusuf** NIM **191765019** Program Studi **Manajemen Pendidikan Islam**.

Kedua : Kepada mereka agar bekerja dengan penuh tanggungjawab sesuai bidang tugasnya masing-masing dan melaporkan hasil tertulis kepada pimpinan.

Ketiga : Proses Pelaksanaan Bimbingan dilaksanakan paling lama 2 (dua) semester.

Keempat : Semua biaya yang timbul sebagai akibat keputusan ini, dibebankan pada dana anggaran yang berlaku.

Kelima : Keputusan ini akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, dan berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Purwokerto
Pada tanggal : 26 April 2021

Direktur,

Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag
NIP. 19681008 199403 1 001

TEMBUSAN:
1. Wakil Rektor I
2. Kabiro AUAK

RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

1. Nama : Muhtar Yusuf
2. Tempat/Tgl.lahir : Banyumas, 9 Januari 1984
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Warga Negara : WNI
6. Pekerjaan : Guru
7. Alamat : Kaliurip Rt 03 Rw 02 Kec Purwojati Kab Banyumas
8. Email : muhtaryusuf02@gmail.com
9. No. HP : 085647647660

B. PENDIDIKAN FORMAL

1. MI Ma'arif NU 1 Sanggreman
2. MTs Ma'arif NU 1 Rawalo
3. Ma'arif NU 1 Rawalo
4. S1 PAI STAIN Purwokerto

Demikian biodata penulis semoga dapat menjadi perhatian dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Hormat saya,

Muhtar Yusuf