

# Persepsi dan Pengalaman Kepemimpinan Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan

Ivan Riyadi<sup>1</sup>, Noval Maliki.<sup>2</sup> Jatim Desiyanto<sup>3</sup>, Fajar Man<sup>4</sup>, Afiq Fikri Almas<sup>5</sup>, Mahin Ainun Naim<sup>6</sup>, Wulan Kurnia Sari<sup>7</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang; [ivanriyadi\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:ivanriyadi_uin@radenfatah.ac.id)

<sup>2</sup>Institut Studi Islam Fahmina (ISIF) Cirebon; [novalmaliki@isif.ac.id](mailto:novalmaliki@isif.ac.id)

<sup>3</sup>STKIP PGRI Sampang; [djatimdesiyanto@gmail.com](mailto:djatimdesiyanto@gmail.com)

<sup>4</sup>Ma'had Aly Al Mubarak Manggisan; [fajar.wongbejo@gmail.com](mailto:fajar.wongbejo@gmail.com)

<sup>5</sup>Universitas PGRI Semarang; [afiqfikrialmas@upgris.ac.id](mailto:afiqfikrialmas@upgris.ac.id)

<sup>6</sup>STKIP PGRI Sampang; [mahinainunnaim@gmail.com](mailto:mahinainunnaim@gmail.com)

<sup>7</sup>Universitas Negeri Sriwijaya Palembang; [wulan53k@gmail.com](mailto:wulan53k@gmail.com)

## ARTICLE INFO

### Keywords:

Experience, Perception,  
Services and Education

### Article history:

Received 2024-01-30

Revised 2024-03-13

Accepted 2024-08-29

## ABSTRACT

This research is entitled Perceptions and Experiences of Educational Leadership in Improving Service Quality. This research aims to explore the perceptions and experiences of educational leadership in controlling educational services. Using qualitative methods, this research involved interviews. The data obtained was analyzed using thematic analysis techniques to identify main themes related to educational customer satisfaction, challenges and expectations for service quality. The research results show that the majority of customers are educational. The number of educational institutions that do not provide good service affects educational customer satisfaction. As a result, the acceptance of new students continues to decline, leading to schools being merged or closed because the number of students does not meet the ceiling. For this reason, it is necessary to improve the quality of service in educational marketing management in educational institutions

This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.



## Corresponding Author:

Ivan Riyadi

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang; [ivanriyadi\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:ivanriyadi_uin@radenfatah.ac.id)

## PENDAHULUAN

Pendidikan adalah upaya untuk membantu anak-anak menjadi dewasa dan diselenggarakan dalam organisasi sehingga upaya satu sama lain saling mengisi dan berhubungan. Dunia pendidikan saat ini terus berinovasi untuk meningkatkan minat belajar siswa di tengah era revolusi industri.<sup>1</sup> Kunci keberhasilan dalam dunia Pendidikan salah satunya adalah guru.<sup>2</sup> Salah satu cara untuk memenuhi janji sebagai pemimpin pendidikan adalah dengan mengelola pendidikan dengan menciptakan lingkungan belajar yang kondusif yang tetap ada. Sangat penting bagi kepala madrasah untuk menetapkan operasi kerja harian, mingguan, bulanan, semesteran, dan tahunan yang dapat memecahkan berbagai masalah pendidikan di madrasah sambil meningkatkan kualitas pendidikan melalui supervisi, konsultasi, dan perbaikan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

<sup>1</sup> Nila Sudarti, Novia Juita, and Havid Ardi, "Penerapan Fasilitas Belajar Menggunakan Aplikasi Podcast Dalam Meningkatkan Minat Belajar," *Jurnal Komunitas Bahasa* 11, no. 1 (2023): 11–19.

<sup>2</sup> Nyayu Soraya et al., "Islam Disiplin Kerja Di Sektor Pendidikan," *Jurnal PAI Raden Fatah* 6, no. 2 (2024): 649–60, <https://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/pairf/article/view/23418>.

Pelayanan merupakan salah satu hal yang paling penting dalam memasarkan produk karena pelayanan yang baik akan membuat pelanggan puas dan menciptakan kesan yang unik.<sup>3</sup> Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan: yang diharapkan dan yang dilihat. Apabila pelayanan diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan; sebaliknya, jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas dalam kepemimpinannya.

Pemimpin adalah orang yang memiliki kemampuan dan kelebihan yang memungkinkan mereka mempengaruhi orang lain untuk melakukan hal-hal tertentu untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>4</sup> Namun, kepemimpinan adalah proses mengubah cara pengikut melihat peristiwa, memilih tujuan kelompok atau organisasi, merencanakan kegiatan untuk menyempurnakan tujuan, memotivasi pengikut untuk mencapai tujuan, mempertahankan kerja sama dan kerja kelompok, dan mencari dukungan dan kerja sama dengan orang di luar kelompok atau organisasi.

Kepemimpinan pendidikan dapat didefinisikan sebagai kemampuan dan proses untuk mempengaruhi, membimbing, mengkoordinir, dan menggerakkan orang lain dalam hal pengembangan ilmu pendidikan dan pelaksanaan pendidikan dan pengajaran. Pemimpin harus mendorong semua guru untuk dapat mengimplementasikan kurikulum dalam proses pembelajaran dengan tepat.<sup>5</sup> Dengan demikian, kegiatan yang dilakukan dapat dilakukan dengan lebih efisien dan efektif untuk mencapai tujuan pendidikan dan pengajaran.<sup>6</sup> Menurut pendapat lain, kepemimpinan pendidikan adalah upaya untuk mempengaruhi karyawan di tempat kerja dalam situasi tertentu sehingga mereka bekerja sama, berkomitmen, dan tulus untuk mencapai mutu layanan.

Sebagai pemimpin pendidikan, Mutu layanan dapat dievaluasi dengan cara mengelola sekolah harus dapat memahami dan memanfaatkan kesamaan dan perbedaan yang ada di antara guru dan anggota staf pendidikan lainnya untuk meningkatkan dan meningkatkan semangat untuk bekerja. Seseorang akan menunjukkan motivasi yang ada dalam dirinya dalam bentuk tindakan yang direncanakan untuk mencapai tujuan. Suatu kekuatan dalam diri seseorang mendorong setiap tindakan yang mereka lakukan; kekuatan pendorong ini dikenal sebagai motivasi. Jika dianggap perlu, seorang guru akan mendorong orang untuk bertindak. Dengan kata lain, mereka akan mengajar dengan baik jika mengajar dianggap sebagai kewajiban.

Produktivitas manusia, baik dalam memproduksi barang maupun jasa, selalu berkaitan erat dengan tingkat kesejahteraan hidupnya.<sup>7</sup> Evaluasi mutu pelayanan menjadi penting karena harus mencerminkan pandangan mengenai layanan yang mereka terima, sesuai dengan standar profesi, serta hasil dari interaksi antara penyedia dan penerima layanan. Maka dapat dibangun kerangka berpikir bahwa kualitas pendidikan sangat bergantung pada kualitas pelayanan. Karena itu, peran kepemimpinan pendidikan penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Kepemimpinan pendidikan yang mempunyai pengalaman berkompeten akan lebih mampu membuat layanan dilingkungan belajar yang menyenangkan dengan cara yang akan memastikan bahwa layanan mencapai tingkat tertinggi.

Persepsi terdiri dari penglihatan, tanggapan, dan kemampuan untuk memahami atau menanggapi. Dengan demikian, yang dimaksud dengan "persepsi kepala sekolah tentang kemampuan mengajar guru" adalah tanggapan, penilaian, pandangan, pendapat, atau reaksi kepala sekolah terhadap kemampuan mengajar guru tersebut. Dengan kata lain, yang dimaksud dengan

---

<sup>3</sup>Sugiono., *Metodologi Penelitian Administrasi. Edisi Kedua.* (Bandung: CV Alfa Beta., 1999).

<sup>4</sup>Kartini Kartono, *Pemimpin dan kepemimpinan: apakah pemimpin abnormal itu?* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995) 78.

<sup>5</sup> Abdul Azis, "Kepemimpinan Kiyai Sebagai Pemimpin Pendidikan Di Pondok Pesantren Nurulhuda Pekandangan Barat Sumenep," *Journal of Islamic Education Management* 3, no. 2 (2017): 65-79.

<sup>6</sup> Soekarto Indrafachrudi, *Pengantar kepemimpinan pendidikan dalam rangka inovasi pendidikan dan pertumbuhan jabatan guru* (Jakarta, Alda, 1994) 93.

<sup>7</sup> Ahmad Munawar, Sri Yanti, and M Rosul Asmawi, "Hubungan Kualitas Kepemimpinan Dan Tanggung Jawab Dengan Produktivitas Kerja Di Kecamatan Kota Tangerang" 2, no. 1 (2021): 67-72.

"persepsi" adalah pendapat, pandangan, atau penilaian kepala sekolah tentang bagaimana mereka mengelola pengajaran, bukan kemampuan guru itu sendiri.

Dalam hal ini, peran kepemimpinan pendidikan sebagai pemimpin satuan pendidikan sangat penting. Kepala sekolah harus dapat memotivasi dan mengarahkan guru dan karyawan lainnya untuk sesuai. Kepala sekolah yang memiliki sifat kepemimpinan harus menyadari bahwa guru dan karyawan yang dipimpinnya memiliki perbedaan dan perbedaan dalam hal sifat manusia pada umumnya. Dalam mengarahkan, membimbing, mempengaruhi, dan menggerakkan mereka untuk mencapai tujuan pendidikan, prinsip dan persamaan ini harus dipertimbangkan. Kepala sekolah juga harus memiliki nilai kerja. Etik adalah sikap yang mendasari diri sendiri dan lingkungan kehidupan. Aspek evaluasi adalah etos, dan dalam konteks pekerjaan, etos membentuk aktivitas yang bermakna bagi kehidupan dan lingkungannya. Etos dapat berupa inisiatif yang menunjukkan partisipasi atau kepedulian terhadap lingkungannya.

Berdasarkan kerangka berpikir di atas, dikembangkan model variabel bebas berikut: kepemimpinan kepala sekolah dan etos kerja kepala sekolah. Kedua variabel ini diduga mempengaruhi kualitas pendidikan secara langsung, tetapi juga diduga mempengaruhi kualitas pendidikan secara tidak langsung melalui peningkatan kemampuan mengajar guru. Dengan demikian, kemampuan mengajar guru mempengaruhi kualitas pendidikan secara langsung. Kovarian dapat disebabkan oleh variabel pertama atau kedua, atau bahkan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model. Namun, asosiasi relasional menunjukkan bahwa kedua variabel membentuk kevarian. Dalam hal ini, sulit untuk mengetahui dengan pasti.

Adapun kegelisahan akademik dalam penelitian ini adalah Mutu pelayanan rumah sakit dapat mempengaruhi penilaian dari pasien sebagai customer rumah sakit. Penilaian merupakan suatu cara yang sistematis dari pengalaman yang dimiliki untuk meningkatkan pencapaian, pelaksanaan, dan perencanaan terhadap suatu program melalui pemilihan. Adapun pertanyaan pertanyaan yang penting untuk di gali adalah (1). Bagaimana pengalaman dan persepsi kepemimpinan kepala sekolah terhadap layanan pendidikan belum dieksplorasi secara memadai terutama di negara-negara berkembang termasuk Indonesia. (2). Bagaimana mengeksplorasi pengalaman dan persepsi kepemimpinan pendidikan terhadap layanan pendidikan tidak hanya memberikan informasi tentang pengalaman aktual, namun juga mengungkapkan aspek kualitas mana yang dianggap paling penting.

## METODE PENELITIAN

Menggunakan metode studi lapangan, pencarian hasil riset lapangan ataupun sebuah teori yang berkaitan dengan pembahasan dalam artikel yang sedang dikaji. Sehingga teori-teori dan hasil penelitian tentang Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian kualitatif deskriptif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai persepsi kepemimpinan pendidikan terhadap pelayanan

Kegiatan pengumpulan data dilakukan secara sistematis untuk mengumpulkan, mengolah, dan juga menyimpulkan data guna untuk mencari jawaban atas permasalahan yang dihadapi ketika proses penulisan artikel berlangsung Teknik pengumpulan data penelitian utama yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi partisipasi, dan dokumentasi. Wawancara yang dilakukan penulis dalam penelitian dimaksudkan untuk mengetahui pandangan, kejadian, kegiatan, pendapat, perasaan dari narasumber (subject matter expert). Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini terhadap objek yang diteliti.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>Syarnubi Syarnubi, Firman Mansir, and Akmal Hawi, Mulyadi Eko Purnomo Kasinyo Harto, "Implementing Character Education in Madrasah," *Jurnal Pendidikan Islam* 7, no. 1 (2021): 77-94.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu yang harus digunakan sebagai standar pelayanan. Pertama dan terpenting, kepuasan pelanggan. Kotler mengatakan kepuasan adalah tingkat perasaan ketika seseorang menyatakan hasil perbandingan kinerja produk atau jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Sementara itu, Gerson David Wijaya mengatakan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan tentang apakah harapan yang diharapkan telah dipenuhi dibandingkan dengan kualitas produk atau jasa yang mereka terima sebelum membeli.<sup>9</sup> Kualitas tidak hanya sesuai dengan spesifikasi tertentu, tetapi kualitas ditentukan oleh pelanggan. Memberikan kepuasan kepada siswa baik di dalam maupun di luar sekolah adalah contoh organisasi pendidikan. Kedua, partisipasi karyawan. Untuk mencapai tujuan bersama, setiap karyawan berpartisipasi. Dalam hal ini, sasaran mutu melibatkan seluruh tingkat, baik dari tingkat pimpinan (seperti kepala sekolah dan wakil kepala) hingga karyawan. Dengan demikian, tujuan yang ingin dicapai organisasi diketahui oleh semua tingkat, bukan hanya oleh pemimpin. Ini akan menguntungkan perusahaan.

Ketiga, peningkatan terus terjadi. Perbaikan terus menerus adalah bagian penting dari manajemen mutu terpadu. Perbaikan terus menerus tentu akan menghasilkan peningkatan kualitas proses. Perbaikan terus menerus akan memastikan bahwa lembaga pendidikan akan menemukan cara baru untuk membuat produk berkualitas lebih baik, membuat produksi lebih komersial, dan melebihi harapan pelanggan. Keempat, sistem yang diintegrasikan. (1) Proses mikro merupakan bagian dari proses yang lebih besar, dan semua proses terintegrasi ke dalam proses bisnis yang diperlukan untuk menentukan dan menerapkan strategi. Setiap pekerja harus memahami visi, misi, prinsip, dan kebijakan mutu, tujuan, dan proses organisasi. Untuk lembaga pendidikan dapat berkembang sesuai yang diharapkan, kinerjanya harus dipantau dan dikomunikasikan secara teratur. (2) Budaya kerja setiap organisasi berbeda. Oleh karena itu, sistem terintegrasi mengintegrasikan komponen peningkatan kinerja dalam upaya untuk terus meningkatkan.

Kelima, pendekatan sistematis dan strategis. Pendekatan sistematis dan strategis untuk mencapai tujuan, visi, dan misi perusahaan adalah komponen penting dari manajemen kualitas. Proses ini, yang biasanya disebut sebagai perencanaan strategis atau manajemen strategis, mencakup pembuatan rencana strategis yang memasukkan kualitas sebagai elemen penting. Keenam, peningkatan yang konsisten. Peningkatan proses berkelanjutan adalah komponen utama manajemen mutu terpadu. Perbaikan berkelanjutan mendorong organisasi untuk berpikir kritis dan inovatif untuk menemukan cara untuk menjadi lebih kompetitif dan memenuhi harapan pemangku kepentingan. Ketujuh, membuat pilihan berdasarkan fakta. Data tentang ukuran kinerja sangat penting untuk mengetahui seberapa baik kinerja suatu lembaga. Menurut manajemen mutu terpadu, organisasi harus terus mengumpulkan dan menganalisis data untuk meningkatkan keakuratan pengambilan keputusan, mencapai konsensus, dan memungkinkan prediksi yang didasarkan pada sejarah.

Kedelapan berkomunikasi. Komunikasi yang efektif sangat penting untuk mempertahankan etika dan motivasi karyawan di semua tingkatan selama perubahan organisasi, serta selama operasi sehari-hari. Komunikasi mencakup strategi, metode, dan waktu. Hal ini meningkatkan hasil dari proses manajemen mutu terpadu yang tercapai dan menciptakan lingkungan di mana orang bekerja sama dengan baik.

### PEMBAHASAN

#### **Pengalaman dan Persepsi Kepemimpinan Pendidikan Terhadap Mutu Pelayanan**

Mengenai kualitas pendidikan, David Wijaya mengatakan bahwa, mengacu pada ISO 9000, kualitas atau mutu adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang melekat untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Dalam kasus ini, persyaratan adalah kebutuhan atau harapan yang dinyatakan dan biasanya tersirat atau diwajibkan. Jadi, menurut ISO 9000, kualitas adalah kombinasi sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana produk dapat memenuhi

---

<sup>9</sup>David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016)183.

persyaratan pelanggan.<sup>10</sup> Karena itu, kebijakan lembaga pendidikan harus diatur melalui manajemen mutu terpadu. Perlu adanya tata kelola dan pengarahan yang akan menentukan kebijakan suatu lembaga pendidikan dalam bentuk manajemen mutu terpadu (*total quality management*)

Disepakati secara luas bahwa konsep ini menggabungkan seluruh rangkaian pendidikan. Selain itu pengalaman kepemimpinan pendidikan dalam manajerial mutu pelayanan akan memberikan kesan tersendiri bagi user yang akan berdampak pada kepuasan dimasa yang akan datang. Pengalaman kepemimpinan pendidikan sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan dan kepuasan mereka berhubungan dengan masa akan datang.

Persepsi merupakan penilaian individu terhadap suatu objek, peristiwa atau hubungan yang diperolehnya dengan menyimpulkan isi informasi/ penafsiran pesan yang dipengaruhi beberapa faktor baik eksternal maupun internal.<sup>11</sup> Menurut Edward Sallis, manajemen mutu terpadu adalah sebuah filosofi tentang perbaikan terus menerus yang dapat digunakan oleh institusi pendidikan (baik sekolah, madrasah, maupun perguruan tinggi) untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan siswa.<sup>12</sup> Persepsi akan memberikan pengaruh terhadap proses pengambilan keputusan ataupun menentukan sikap. Apabila persepsi seseorang baik atau positif terhadap suatu hal, maka pengambilan keputusannya juga akan selaras dengan persepsinya, atau sebaliknya.

### Tingkat Pendidikan dan Stantar pelayanan

Tingkat pendidikan ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan persepsi.<sup>13</sup> Hal ini membuktikan sebagaimana yang diterangkan oleh Notoatmodjo (2005), bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi seseorang terhadap pelayanan. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin mengerti tentang mutu. Seseorang dengan pendidikan lebih rendah cenderung mempersepsikan pelayanan baik dibandingkan dengan yang berpendidikan.

Menurut Jacobalis (2000), tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan, menggunakan, atau memanfaatkan suatu pelayanan. Seseorang dengan pendidikan rendah memiliki kecenderungan inkonsistensi persepsi yang tinggi (tidak tetap pendirian), mudah dipengaruhi dibandingkan dengan seseorang dengan latar belakang pendidikan tinggi. Pengetahuan dan harapan seseorang terhadap pelayanan akan meningkat ketika tingkat pendidikan mereka semakin tinggi, sehingga tingkat kepuasan seseorang dengan pendidikan tinggi akan menurun ketika harapan tidak terpenuhi.

Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat pendidikan kepemimpinan maka semakin tinggi pula harapan dan tuntutan terhadap pelayanan. Seseorang dengan pendidikan tinggi akan memiliki pengetahuan yang lebih dan semakin mengerti arti mutu layanan, sehingga semakin kritis terhadap pelayanan yang dibutuhkannya, hal ini akan mempengaruhi persepsinya terhadap pelayanan yang diterimanya. Sedangkan kepemimpinan yang berpendidikan rendah, cenderung memiliki pengetahuan yang kurang dan mudah dipengaruhi di bandingkan pemimpin dengan pendidikan tinggi, sehingga pemimpin dengan pendidikan rendah cenderung menerima pelayanan tanpa tuntutan yang lebih, hal ini akan mempengaruhi persepsi user terhadap pelayanan yang diterimanya dimana pemimpin dengan pendidikan rendah akan memiliki persepsi yang tinggi atau baik terhadap pelayanan yang diterima.

---

<sup>10</sup>David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 179.

<sup>11</sup>R. Syarnubi, Syarnubi, Efriani, A., Pranita, S., Zulhijra, Z., Anggara, B., Alimron, A., ... & Rohmadi, "An Analysis of Student Errors in Solving HOTS Mathematics Problems Based on the Newman Procedure.," *In AIP Conference Proceedings* Vol 3058, no. No 1 (2024): AIP Publishing.

<sup>12</sup>Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Yogyakarta: IRCISod, 2010), 73.

<sup>13</sup>Sukirman Sukirman Syarnubi, Syarnubi, Ahmad Syarifuddin, "Curriculum Design for the Islamic Religious Education Study Program in the Era of the Industrial Revolution 4.0.," *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan* 15, no. 4 (2023).

Pelayanan yaitu suatu konsep yang dipakai dalam pemberian layanan terhadap masyarakat sekolah. Pelayanan juga diartikan sebagai konsep yang diterapkan untuk memberikan layanan dengan jangka waktu lama dan terus dilakukan kepada public dan masyarakat sekolah.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik  
Pelanggan ingin dilayani secara prima, oleh karena itu untuk melayani pelanggan salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.
2. Tersedia karyawan yang baik  
Kenyamanan pelanggan juga tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar dan dalam bekerja dalam bidangnya
3. Bertanggung jawab kepada pelanggan  
Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikannya.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat  
Dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan dapat melakukan sesuai prosedur, layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.
5. Mampu berkomunikasi  
Para karyawan harus mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan pelanggannya. Artinya para karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.
6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik  
Setiap karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena karyawan selalu berhubungan dengan pelanggan, maka para karyawan tersebut dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.
7. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan  
Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Para karyawan yang lamban akan membuat pelanggan lari, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.
8. Mampu memberikan kepercayaan  
Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama agar tidak lari maka perlu dijaga kepercayaannya.

Untuk pendidikan di Indonesia, standar pelayanan dapat diambil dari tiga sumber: (1) Standar ISO terbaru, yaitu ISO 21001:201812; (2) Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang ditetapkan oleh Permendiknas No. 19 Tahun 2005; dan (3) Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang tercantum dalam SK Menteri Pendidikan Nasional RI No. 129a/U/2004, Pasal 3 tentang Standar Pelayanan Minimal. Jika ketiga standar ini dapat diterapkan oleh lembaga pendidikan, maka lembaga pendidikan di Indonesia tidak akan mengalami masalah. Manajemen mutu terpadu setuju tentang konsep perbaikan berkelanjutan. Namun, aspek lain, peningkatan pelayanan pelanggan, juga penting.

## HASIL PENELITIAN

Juharni juga mengatakan bahwa manajemen mutu terpadu adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus produk, jasa manusia, proses, dan lingkungannya.<sup>14</sup> Pendidikan akan mempengaruhi kesadaran orang akan pentingnya menjaga kesejahteraan diri dan lingkungan. Berhubungan dengan penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. menunjukkan korelasi antara tingkat pendidikan dan pemanfaatan pelayanan. Menurut penelitian, responden berpendidikan tinggi memanfaatkan layanan. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dapat tersampaikan dengan mudah pada orang yang berpendidikan tinggi. Mereka juga dapat meningkatkan jenis layanan yang diberikan di agar lebih lengkap, sehingga lebih menarik perhatian orang yang berpendidikan. Faktor sosio-kultural dan budaya, seperti umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, dipengaruhi oleh faktor sosio-kulutral, seperti selera, persepsi, harapan, dan penilaian terhadap penyedia. Faktor-faktor yang mempengaruhi kebutuhan.

Hadari Nawawi memberi pandangan lain bahwa manajemen mutu terpadu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan terus menerus yang berfokus pada peningkatan kualitas agar perusahaan dapat terus beroperasi dengan baik. Dalam hal ini, pelayanan umum (public service) dan pembangunan masyarakat (community development) adalah yang pertama dan kedua.<sup>15</sup> Ini dapat terjadi karena layanan yang tidak lengkap, atau karena kepemimpinan yang berpendidikan tinggi lebih cenderung bertanya langsung kepada petugas. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat pendidikan apapun dapat berkorelasi dengan tingkat pelayanan yang lebih rendah. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi dikaitkan dengan kemungkinan kurangnya komunikasi pelayanan. Dengan demikian, pemimpin yang lebih pendidikan tinggi memiliki kecenderungan untuk mengontrol keluhan pelayanan.

Penelitian menunjukkan bahwa seluruh tingkat pendidikan termasuk sosio-ekonomi memiliki kemungkinan lebih besar dibandingkan dengan yang paling miskin untuk menggunakan pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa, seperti yang ditunjukkan oleh temuan studi sebelumnya, pemimpin dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi memiliki kesadaran yang lebih tinggi untuk mengontrol pelayanan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu terpadu memainkan peran penting dalam meningkatkan daya saing organisasi melalui perbaikan berkelanjutan pada produk, jasa, proses, dan lingkungan. Pendidikan berkontribusi signifikan terhadap kesadaran individu mengenai pentingnya menjaga kesejahteraan diri dan lingkungan, serta dalam pemanfaatan layanan yang tersedia. Temuan penelitian menunjukkan bahwa responden berpendidikan tinggi lebih cenderung memanfaatkan layanan dengan efektif, karena mereka memiliki akses yang lebih baik dan kemampuan untuk meningkatkan jenis layanan yang diberikan.

Selain itu, faktor sosio-kultural seperti umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan memengaruhi persepsi dan harapan terhadap penyedia layanan. Meskipun ada pandangan bahwa manajemen mutu terpadu berfokus pada peningkatan kualitas agar organisasi dapat beroperasi dengan baik, penelitian ini juga menunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang lebih tinggi dapat berhubungan dengan komunikasi pelayanan yang kurang optimal. Meskipun demikian, pemimpin dengan pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih aktif dalam mengontrol

---

<sup>14</sup> Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Makassar: CV Sah Media, 2017), 8

<sup>15</sup> Hadari Nawawi, *Manajemen strategik organisasi non profit bidang pemerintahan dengan ilustrasi di bidang pendidikan*, (Surabaya: Bayumedia, 2003), 46

kualitas pelayanan dan menyampaikan keluhan, menunjukkan kesadaran yang lebih besar terhadap pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menggarisbawahi pentingnya pendidikan dalam mempengaruhi pemanfaatan layanan dan menunjukkan bahwa individu dengan latar belakang pendidikan yang lebih baik memiliki kemungkinan lebih tinggi untuk menggunakan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini menegaskan perlunya upaya peningkatan pendidikan dan kesadaran masyarakat untuk mencapai pelayanan yang lebih baik dalam konteks manajemen mutu terpadu.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman dan tingkat pendidikan pasien memiliki hubungan yang signifikan dengan persepsi kepemimpinan pendidikan mengenai kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kepemimpinan pendidikan terhadap pelayanan penunjang yang diberikan oleh sekolah sudah cukup baik. Hal ini tercermin dari penilaian pelanggan sekolah, di mana responden merasa tidak dipersulit dalam memperoleh pelayanan penunjang yang telah disediakan oleh petugas. Selain itu, kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan terkait pelayanan penunjang juga dinilai baik.

Lebih lanjut, persepsi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah menunjukkan hasil yang positif. Penilaian menunjukkan bahwa pelanggan tidak mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan yang tersedia. Penelitian ini menegaskan bahwa standar pelayanan di sekolah harus mengutamakan kepuasan pelanggan pendidikan, yang mengindikasikan pentingnya sinergi antara sekolah, murid, dan wali murid. Dengan adanya kolaborasi yang baik antara semua pihak, diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan pendidikan secara keseluruhan, serta menciptakan pengalaman belajar yang lebih baik bagi siswa dan kepuasan yang lebih tinggi bagi orang tua. Kontribusi penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola sekolah dalam merancang dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan siswa dan orang tua.

Salah satu bentuk kontribusi nyata dalam kepemimpinan pendidikan dapat terlihat melalui penerapan pendekatan kepemimpinan transformatif dalam peningkatan kualitas layanan sekolah. Pendekatan ini menitikberatkan pada kemampuan seorang pemimpin dalam membangun visi bersama, memotivasi guru dan staf secara internal, serta menciptakan budaya organisasi yang terbuka terhadap perubahan. Penelitian yang dilakukan oleh Bass dan Riggio (2006) mengungkapkan bahwa kepemimpinan transformatif memiliki pengaruh besar dalam mendorong peningkatan kinerja organisasi, terutama melalui peningkatan loyalitas, kepuasan kerja, dan efektivitas kerja tim. Dalam dunia pendidikan, penerapan pendekatan ini mampu mendorong keterlibatan aktif seluruh elemen sekolah dalam merancang strategi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan peserta didik dan orang tua. Oleh karena itu, penerapan prinsip kepemimpinan transformatif dapat dijadikan tolok ukur dalam menilai keberhasilan manajemen layanan pendidikan secara berkesinambungan.

## REFERENCES

- Azis, Abdul. "Kepemimpinan Kiyai Sebagai Pemimpin Pendidikan Di Pondok Pesantren Nurulhuda Pekandangan Barat Sumenep." *Journal of Islamic Education Manajemnt* 3, no. 2 (2017): 65–79.
- Grondahl, V. A., Wilde-Larsson, B., Karlsson, I., & Hall-Lord, M. L. "Patients's Experiences of Care Quality and Satisfaction during Hospital Stay: A Qualitative Study." *European Journal for Person Centered Healthcare*, 1, no. 1 (2013): 185.
- Munawar, Ahmad, Sri Yanti, and M Rosul Asmawi. "Hubungan Kualitas Kepemimpinan Dan Tanggung Jawab Dengan Produktivitas Kerja Di Kecamatan Kota Tangerang" 2, no. 1 (2021):

67–72.

- Primanita, A. "Hubungan Antara Persepsi Tentang Sakit Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Gunungpati Kota Semarang." *Universitas Negeri Semarang. Semarang: S1 Skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 2011.
- Soraya, Nyayu, Maryamah, Nisa Kurnian, Rizqiana Nurfaizah, and Irja Putra Pratama. "Islam Disiplin Kerja Di Sektor Pendidikan." *Jurnal PAI Raden Fatah* 6, no. 2 (2024): 649–60. <https://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/pairf/article/view/23418>.
- Sudarti, Nila, Novia Juita, and Havid Ardi. "Penerapan Fasilitas Belajar Menggunakan Aplikasi Podcast Dalam Meningkatkan Minat Belajar." *Jurnal Komunitas Bahasa* 11, no. 1 (2023): 11–19.
- Sugiono. *Metodologi Penelitian Administrasi. Edisi Kedua*. Bandung: CV Alfa Beta., 1999.
- Syarnubi, Syarnubi, Ahmad Syarifuddin, Sukirman Sukirman. "Curriculum Design for the Islamic Religious Education Study Program in the Era of the Industrial Revolution 4.0." *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan* 15, no. 4 (2023).
- Syarnubi, Syarnubi, Efriani, A., Pranita, S., Zulfijra, Z., Anggara, B., Alimron, A., ... & Rohmadi, R. "An Analysis of Student Errors in Solving HOTS Mathematics Problems Based on the Newman Procedure." *In AIP Conference Proceedings* Vol 3058, no. No 1 (2024): AIP Publishing.
- Syarnubi, Syarnubi, Firman Mansir, Mulyadi Eko Purnomo, Kasinyo Harto, and Akmal Hawi. "Implementing Character Education in Madrasah." *Jurnal Pendidikan Islam* Vol 7, no. 1 (2021): hlm. 77-94.
- Wolf PhD, C., & Jason, A. "Defining Patient Experience." *Patient Experience Journal*, 1, no. 1 (2014).