



## IMPLEMENTASI GAYA KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH DALAM RANGKA MENINGKATKAN PROSES BELAJAR MENGAJAR

Rahmattulloh<sup>1</sup>, Damroh Khoir<sup>2</sup>, Dewi Yanti<sup>3</sup>

Universitas Islam An Nur Lampung

Email: [rosmawatifisikaazhar@gmail.com](mailto:rosmawatifisikaazhar@gmail.com)

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: (a) Untuk mengetahui sejauh mana penerapan gaya kepemimpinan situasional kepala sekolah, (b) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan gaya kepemimpinan situasional kepala SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung. penelitian ini menggunakan metode kualitatif. subjek penelitian adalah kepala sekolah, data dikumpulkan dengan teknik wawancara mendalam dengan informan, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil dan analisis temuan penerapan gaya kepemimpinan situasional kepala SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung. Keberhasilan suatu organisasi tidak akan lepas dari berbagai faktor yang mendukungnya. gaya kepemimpinan situasional dapat mempengaruhi kinerja guru dan karyawan. kepemimpinan adalah suatu proses untuk dapat memimpin. Pemimpin harus melakukan sesuatu. pemimpin harus memberi tahu guru dan karyawan untuk mengambil tindakan. pemimpin memberi tahu guru dalam berbagai cara, seperti menggunakan otoritas yang dilegitimasi, membuat model (menetapkan contoh), menetapkan tujuan, memberi penghargaan dan legal, merestrukturisasi organisasi, dan mengomunikasikan visi.

**Kata kunci:** gaya kepemimpinan, kepala sekolah

### Abstract

The objectives of this study are as follows: (a) To find out the extent of the implementation of the principal's situational leadership style, (b) to know the supporting factors and inhibitions in implementing the situational leadership style of the principal of SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung. This study uses qualitative methods. research subject is the principal, the data is collected with in-depth interview techniques with informants, observations and documentation. Based on the results and analysis of findings on the implementation of the situational leadership style of the principal of SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung. The success of an organization will not be separated from the various factors that support it. situational leadership styles can affect the performance of teachers and employees. leadership is a process to be able to lead. The leader must do something. leaders must notify teachers and employees to take action. leaders inform teachers in a variety of ways, such as using legitimized authority, creating models (setting examples), setting goals, rewarding and legal, restructuring organizations, and communicating vision

**Key word:** headmaster's situational, leadership style

### PENDAHULUAN

Pendidikan diselenggarakan untuk melanjutkan dan meluaskan pendidikan dasar serta menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan mengadakan hubungan timbal balik dengan lingkungan alam sekitar, sosial dan budaya serta dapat mengembangkan kemampuan lebih dalam dunia kerja atau pendidikan tinggi (Singgih, 2020). Mengingat beban yang diemban Sekolah begitu berat, maka Sekolah harus dikelola secara profesional. Agar dihasilkan tamatan yang sesuai dengan harapan pemerintah. Thoha mengatakan bahwa organisasi (termasuk sekolah) akan berhasil atau bahkan gagal sebagian besar ditentukan oleh pemimpin dan kepemimpinannya (Thoha, 2016).

Sehubungan dengan hal tersebut pemimpin atau Kepala Sekolah SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung di lingkungan pendidikan nasional secara periodik diberikan penataran atau diklat dengan harapan agar sumber daya manusia (SDM) mereka meningkat dan mampu memimpin organisasi di sekolahnya masing-masing. Agar proses mempengaruhi bisa berjalan lancar, maka pemimpin harus memperlakukan individu secara manusiawi. Manusia dalam melaksanakan kegiatannya senantiasa dipengaruhi oleh kepribadian yang berbeda-beda, misalnya sifat, sikap nilai-nilai, keinginan dan minat, untuk itu akan berpengaruh pada gaya kepemimpinannya juga pada kerjanya. Gaya kepemimpinan adalah pola perilaku konsisten yang diterapkan pemimpin melalui orang lain yaitu melalui perilaku yang diperlihatkan pemimpin pada saat mempengaruhi orang lain, seperti dipersepsikan orang lain. Gaya bukanlah soal bagaimana pendapat pimpinan tentang perilaku mereka sendiri dalam memimpin tetapi bagaimana persepsi orang lain terutama bawahannya tentang perilaku pimpinannya (Latifah, Warisno, & Hidayah, 2021).

Melalui gaya kepemimpinan itulah seorang pemimpin akan mampu mentransfer beberapa nilai seperti penekanan pada kelompok, dukungan guru guru maupun karyawan, toleransi terhadap resiko, kriteria pengubahan dan sebagainya pada lain sisi pegawai akan membentuk suatu persepsi subyektif mengenai dasar-dasar nilai yang ada dalam organisasi sesuai dengan nilai-nilai yang ingin disampaikan pimpinan melalui gaya kepemimpinannya (Khuseini, Abidin, Warisno, Andari, & Afif, 2023). Untuk menyesuaikan antara nilai-nilai, dibutuhkan suatu proses yang disebut sosialisasi, proses ini akan berhasil dengan baik jika pegawai baru akan merasa senang dengan lingkungan kerja yang ditempatinya. Tidak berbeda dengan guru maupun peserta didik pada suatu sekolah tentunya akan merasa senang dan Proses Belajar Mengajar (PBM) akan berjalan baik. Kepala Sekolah mampu bertugas dan menjalankan fungsinya dengan baik pula (Murtafiah, 2018).

Dalam usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawannya diperlukan seorang pemimpin yang menggunakan gaya kepemimpinan situasional, yaitu seorang pemimpin yang selain mempunyai kemampuan pribadi juga mampu membaca keadaan bawahannya serta lingkungan kerjanya. Salah satu cara efektif untuk meningkatkan prestasi kerja

seseorang adalah dengan jalan menciptakan kondisi yang menyokong (Favourable) untuk terciptanya kebutuhan pokok individu (Basic Personal Needs) seseorang. Sebaliknya tidak ada kondisi yang favourable ini akan menghalangi kemungkinan terpenuhinya berbagai prestasi kerja seseorang (Oviyanti, 2016).

Kondisi yang manghalangi terpenuhinya basic personal needs tersebut antara lain adanya berbagai kelemahan organiasai dan managemen, sebagai contoh tidak tercapainya saling pengertian (Misscommunication) baik itu yang datang dari teman sejawat atau dari pihak atasan sendiri, kurang diperhatikannya faktor-faktor manusia (Penyalahgunaan kekuasaan). Dari dahulu hingga sekarang tingkat keberhasilan suatu perusahaan baik itu perusahaan jasa maupun manufaktur dan pada suatu organisasi dapat dilihat dari beberapa aspek penting, salah satu aspek yang terpenting adalah dari bagian sumber daya manusia. Sumber daya manusia memiliki posisi sangat strategis dalam organisasi, artinya unsur manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan. Untuk itulah eksistensi sumber daya manusia dalam organisasi sangat kuat. Untuk mencapai kondisi yang lebih baik maka perlu adanya manajemen sumber daya manusia secara memadai sehingga terciptalah sumber daya manusia yang berkualitas, loyal dan berprestasi. Manajemen sumber daya manusia merupakan usaha untuk mengarahkan dan mengelola sumber daya manusia di dalam organisasi agar mampu berpikir dan bertindak sebagaimana yang diinginkan oleh organisasi (Wahidin, 2017).

Pertumbuhan Sekolah dalam lapisan masyarakat lagi-lagi tidak terlepas dari kepemimpinan Kepala Sekolah dalam rangka mencapai tujuan secara umum ataupun secara khusus (Maya Ayu K, Andi Warisno, 2021). Sebab kepemimpinan Kepala Sekolah tidak hanya tersurat kedalam lembaga Sekolah saja tetapi juga tersirat kedalam sosial masyarakat serta kultur budaya di lingkungan masyarakat tersebut. Bagaimana kepemimpinan Kepala Sekolah SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung dalam perjalananya mengembangkan Sekolah tersebut juga menjadi satu alasan kenapa pada akhirnya Sekolah ini tetap bertahan dan bahkan mampu menjadi motor penggerak perubahan pemahaman orangtua siswa akan pentingnya pendidikan Sekolah sebagai benteng kehidupan dari maraknya pergaulan bebas hingga masalah paling krusial di lingkungan masyarakat yaitu putus sekolah.

Sekolah SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung bukanlah hanya sekedar simbol atau pelengkap, sebab data yang menunjukkan bahwa meningkatnya nilai akademik siswa di lingkungan Sekolah ini yang juga patut mendapat apresiasi dari pemerintah, menjadi bahan pertimbangan bahwa melalui Sekolah pulalah lahir pribadi siswa yang lebih percaya diri dan di perhitungkan di masyarakat. Piagam penghargaan yang diperoleh SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung sebagai sekolah dengan indeks integritas penyelenggara ujian nasional yang tertinggi juga bagian dari bukti bahwa Sekolah ini menunjukkan

eksistensinya di masyarakat.

## METODOLOGI PENELITIAN

Jenis metode penelitian ini adalah merupakan penelitian *deskriptif kualitatif* yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati, diarahkan dari latar belakang individu secara utuh (*holistic*) tanpa mengisolasi individu dan organisasinya dalam variable tetapi memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan ilmu pendidikan dan manajemen pendidikan, antara lain manajemen mutu terpadu dalam pendidikan, dan kepemimpinan . Metode ini diterapkan untuk melihat dan memahami obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan sebagainya) berdasarkan fakta yang tampil apa adanya (paradigma natural)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Bukti Fisik (*tangibles*) di SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung

SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung dalam memberikan layanan harus menghadirkan layanan dalam bentuk bukti fisik atau *tangibles* dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh orang tua siswa. Bentuk-bentuk pemberian mutu layanan berupa bukti fisik yang diberikan oleh SMA AL Azhar 3 Bandar Lampung secara operasional dicerminkan dari kelengkapan fasilitas siswa (taman, kantin, toilet, dan perpustakaan, mushola, lapangan olahraga dan halaman), kebersihan dan kenyamanan lingkungan (tidak ada sampah yang berserakan dimana-mana, kelengkapan peralatan dalam proses belajar mengajar (LCD, ac, kursi, meja, spidol, wareless, dll), dan kerapihan penataan bangunan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi, diperoleh informasi bahwa mutu layanan bukti fisik di SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung. Upaya-upaya yang dilakukan pihak SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, seharusnya karyawan menjaga amanah kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan serta konsumen untuk dapat melakukan pelayanan dengan baik.

Dari penelitian ditemukan bahwa bukti fisik yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Terlihat bahwa mutu layanan berupa bukti fisik sesuai dengan dengan unsur-unsur bukti fisik yang seharusnya diberikan. Dalam kaitannya dengan memberikan tingkat kepuasan bagi siswa dan wali murid sehingga bukti fisik dalam mutu layanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen atas layanan yang diberikan. Mutu layanan bukti fisik dari suatu layanan jasa pendidikan, sangat ditentukan bukti fisik berupa penggunaan alat, ketersediaan perlengkapan yang terpenuhi dan kemampuan individu/guru dari aspek

kompetensi dan kemampuan akademik serta non akademiknya untuk memberikan suatu mutu layanan yang dapat memuaskan konsumen.

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan pengguna jasa. Artinya layanan administrasi akademik yang diberikan oleh SMA AL Azhar 3 Bandar Lampung sudah cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek *tangibles* adalah sesuatu yang penting untuk mewujudkan layanan prima. Aspek *tangibles* terkait dengan keinginan siswa mengenai bukti yang menyangkut ketepatan waktu, kemudahan, keramahan, dan interaksinya dengan siswa dan stake holder.

## 2. Mutu Layanan Pendidikan Aspek Rasa Empati (*empathy*) di SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung

Secara operasional, pihak pengelola SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung hingga saat ini telah mengembangkan suatu empati yang ditujukan dalam bentuk kemudahan untuk menemui guru (di sekolah dan di rumah), pengertian dan pemahaman guru terhadap kebutuhan siswa (mis. Bimbingan belajar dan perhatian personal), perhatian guru terhadap siswa (memperhatikan kesulitan-kesulitan siswa), komunikasi yang baik dan ramah dari guru dan karyawan dalam melayani siswa (melayani dengan ekspresi menyenangkan dan tidak cemberut).

Empati dalam memberikan layanan kepada siswa ditunjukkan oleh data bahwa kualitas berdasarkan empati sesuai dengan harapan para orangtua. Empati dalam dimensi kualitas perlu ditingkatkan lagi dalam meningkatkan kepuasan. Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, empati sangat berpengaruh terhadap kepuasan orangtua siswa akan layanan yang diberikan. Empati dalam mutu layanan merupakan aspek keseriusan, pembinaan, penyuluhan dan memberikan imej mengenai pola pengembangan pemasaran jasa yang harus dipenuhi agar memberikan *impact* kepada kepuasan konsumen.

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan dan baik. Hal ini menunjukkan bahwa antara siswa dan petugas sudah terjadi hubungan komunikasi dan pemahaman kebutuhan yang baik. Layanan (*service*) ketika penyedia jasa memberikan layanan kepada pelanggannya (*customer*) akan menimbulkan tanggapan (*feedback*). Tanggapan dapat berupa reaksi balik penerima terhadap pesan yang dilontarkan dan menimbulkan pengetahuan, sikap, dan tingkah laku secara keseluruhan pada diri penerima.

Sesuai dengan hasil penelitian, bentuk empaty yang diberikan oleh pihak SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung adalah adanya kepedulian pihak sekolah terhadap siswanya. Seperti yang dikemukakan dalam temuan penelitian, siswa yang memiliki kekurangan dalam menyerap materi pelajaran sehingga tertinggal dari kawan-kawan sekelasnya, maka

diwajibkan mengikuti les tambahan di sekolah setelah jam belajar selesai. Selain itu guru juga memberikan perhatian kepada siswa yang memiliki masalah kedisiplinan belajar.

Selain perhatian terhadap masalah yang dialami siswa, pihak SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung juga berupaya memberikan perhatian terhadap keterbatasan orangtua murid dalam menerima informasi. Pihak sekolah mengundang wali murid apabila ada informasi yang harus disampaikan mengenai bantuan beasiswa bagi siswa kurang mampu, bagi siswa berprestasi dan lain-lain.

### 3. **Mutu Layanan Pendidikan Aspek Kehandalan (*reliability*) di SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung**

Kehandalan yang diberikan terhadap siswa berupa: keakuratan guru dalam memberikan nilai (mengembalikan hasil lembar jawaban), ketepatan waktu (tidak ada guru yang mangkir atau terlambat mengajar), kesiapan guru dalam memberikan pembelajaran (guru mengajar sesuai dengan RPP), peran dan ketrampilan karyawan dalam menjamin kelancaran proses pembelajaran (misalnya menyiapkan absensi, spidol, penghapus, LCD, dan kelengkapan penunjang lainnya) dalam layanannya perlu ditingkatkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sehingga kehandalan dalam mutu layanan perlu di pertahankan dan untuk semakin ditingkatkan lagi agar dapat memberikan kepuasan yang lebih besar bagi konsumen.

Mutu layanan dari kehandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan kehandalan pemberi layanan sesuai dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki oleh pegawai tersebut, sesuai dengan keberadaan organisasi tersebut. Seorang pegawai dapat handal apabila tingkat pengetahuannya digunakan dengan baik dalam memberikan layanan yang handal, kemampuan keterampilan yang dimilikinya diterapkan sesuai dengan penguasaan bakat yang terampil, pengalaman kerja mendukung setiap pegawai untuk melaksanakan aktivitas kerjanya secara handal dan penggunaan teknologi menjadi syarat dari setiap pegawai yang handal untuk melakukan berbagai bentuk kreasi kerja untuk memecahkan berbagai permasalahan kerja yang dihadapinya secara handal.

### 4. **Mutu layanan Pendidikan Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), di SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung**

Siswa SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung tentunya mengharapkan adanya daya tanggap atas mutu layanan yang diberikan. Daya tanggap

yang ditunjukkan kepada siswa dan masyarakat tampak dalam antara lain ketanggapan dan kecepatan respon dari guru dan karyawan terhadap permasalahan siswa, kesiapan dan kesediaan dari guru dan karyawan dalam membantu siswa yang membutuhkan (ada waktu untuk membantu siswa), kemauan guru dan karyawan dalam mendengarkan saran dan keluhan dari siswa (mis. Menyediakan kotak saran), kejelasan informasi penyampaian jasa (kejelasan jalur beasiswa dan surat-surat penting lain).

Daya tanggap yang ditunjukkan dalam layanan akademik SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan di SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung sangat baik, dimana kepala sekolah menyatakan bahwa ketanggapan dalam memberikan layanan sudah sangat sesuai dan mutu layanan di bidang ini perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi.

Daya tanggap layanan pendidikan di SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung diterapkan dalam merespon setiap masukan kritik dan saran yang diberikan oleh wali murid. Ketepatan layanan dan efisiensi waktu dalam memberikan layanan informasi yang dibutuhkan oleh orangtua murid maupun masyarakat sekitar.

#### **5. Mutu layanan Pendidikan Aspek Jaminan (*assurance*), di SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung**

SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung telah melakukan pembenahan dalam berbagai aktivitas yang sifatnya untuk menumbuhkan jaminan bagi siswa atas mutu layanan yang diberikan. Bentuk jaminan tersebut berupa kemampuan dan pengetahuan (kompetensi) guru dalam memberikan kuliah (mampu memberikan pengetahuan lain diluar mata kuliah), perilaku guru di depan kelas sopan dan dapat dipercaya, pengalaman mengajar guru (pernah mengajar di tempat lain dan telah berpengalaman mengajar selama lebih dari 3 tahun), serta kualifikasi akademik guru memenuhi persyaratan untuk mengajar siswa (memiliki gelar akademik diploma, S-1 atau S-2) Jaminan yang ditunjukkan telah sesuai dengan yang diharapkan dalam memberikan layanan kepada siswa.

Faktor jaminan ini harus dipertahankan dan ditingkatkan perhatian kedepannya oleh pengelola SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung guna memberikan kepuasan yang lebih besar kepada siswa atas layanan yang diberikan. Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, faktor jaminan mempengaruhi kepuasan orangtua siswa. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan dalam layanan yang diberikan sangat penting. Konsep dan teori yang mendukung dasar-dasar dari suatu layanan jasa dalam menjalin suatu kemitraan adalah keyakinan yang ditumbuhkan kepada konsumen, sehingga loyalitas yang diberikan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Konsumen akan meyakini layanan yang

diberikan apabila aspek mutu layanan keyakinan dipenuhi berupa sikap yang meyakinkan, motivasi yang ditunjukkan, kesesuaian dalam berbagai layanan yang diberikan.

Aspek layanan pendidikan dalam hal jaminan di SMA AL Azhar 3 Bandar Lampung atas layanan yang diberikan adalah terwujudnya tujuan pembelajaran dan memperoleh hasil akhir yang memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari proses penerimaan siswa baru yang melalui proses seleksi yang cukup ketat. Selain itu pelaksanaan proses pembelajaran ditunjang dengan fasilitas yang memadai serta hasil akhirnya adalah tingkat kelulusan yang cukup tinggi bahkan mencapai seratus persen. Fakta tersebut didukung hasil observasi dan dokumentasi dimana setiap selama 4 tahun terakhir jumlah siswa yang mendaftar di SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung cukup banyak dan tidak seluruhnya diterima mengingat keterbatasan ruang kelas yang tersedia.

Fakta berdasarkan hasil dokumentasi terhadap tingkat kelulusan di SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung selama empat tahun terakhir juga mencapai seratus persen. Tidak hanya segi kelulusan dalam bidang akademik SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung turut berpartisipasi dalam mengirimkan siswanya mengikuti olimpiade matematika yang diadakan oleh kemendiknas propinsi. Selain itu SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung memiliki prestasi memperoleh juara di O2SN baik tingkat kecamatan maupun propinsi. Adanya jaminan kompetensi tenaga pendidik dengan memiliki kemampuan akademik yang menonjol serta kemampuan non akademik yang baik juga. Jaminan atas layanan yang diberikan oleh guru dan staf SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja layanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan layanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan layanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu layanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar memberikan layanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.

Adanya jaminan yang diberikan pihak SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung adalah banyaknya jumlah siswa yang diterima di setelah lulus dari sekolah menengah Pertama Sebagaimana hasil wawancara dengan alumni yang telah diterima SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung, yang diterima di SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung melalui jalur prestasi, ada juga beberapa teman-teman satu kelas waktu di SMA yang diterima melalui jalur seleksi reguler

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan tentang kualitas layanan pendidikan di SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung, ditarik beberapa kesimpulan bahwa: Mutu layanan aspek bukti fisik (*tangible*) SMA Al Azhar 3 Bandar

Lampung memiliki kondisi fisik cukup memadai, tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran, Mutu layanan aspek empati (*emphaty*) memiliki mutu layanan yang baik. Hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan Kepala Sekolah, guru dan staf dalam berkomunikasi dengan siswa dan orang tua, seperti memberikan perhatian pada siswa yang memiliki kemampuan belajar belum mencapai KKM dengan memberikan belajar tambahan setelah jam belajar selesai.

Mutu layanan aspek kehandalan (*reliability*) memiliki mutu layanan sudah sesuai dengan harapan pelanggan seperti guru yang kompeten dan latar belakang pendidikan guru yang mendukung. Mutu layanan aspek daya tanggap (*responsiveness*) dimana pihak sekolah baik Sekolah, guru dan staf memiliki sikap ramah dan komunikatif terhadap siswa dan orangtua siswa dalam merespon setiap masukan maupun kritikan. Pihak sekolah mengundang orangtua murid untuk memberikan informasi seputar prosedur penerimaan PIP, BSM maupun dana BOS.

Mutu layanan aspek jaminan (*assurance*) mutu layanan dapat menciptakan kepercayaan dan memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa tingkat keberhasilan proses pembelajaran di SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung dan *output* cukup memuaskan. Jaminan yang diberikan seperti jumlah kelulusan mencapai seratus persen, jumlah lulusan yang diterima di Perguruan Tinggi negeri mencapai 65,7 % serta kemampuan akademik yang menonjol.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Khuseini, A., Abidin, Z., Warisno, A., Andari, A., & Afif, M. (2023). *Organizational Dynamics of Islamic Education Institutions*. 8(1), 273–283.
- Latifah, A., Warisno, A., & Hidayah, N. (2021). Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan Di Ma Nurul Islam Jati Agung. *Jurnal Mubtadiin*, 7(2), 107–108.
- Maya Ayu K, Andi Warisno, N. H. (2021). Fungsi Manajerial Kepala MADrasah Dalam Menciptakan MADrasah Efektif di Madrasah Tsanawiyah Hidayatul Mubtadin Kecamatan JAti Agung Kabupten Lampung. *Jurnal MubtadiinMubtadiin*, 7 No. 2(Juli-Desember 2021), 29–45.
- Murtafiah, N. H. (2018). Konsep Pendidikan Harun Nasution dan Quraish Shihab. *Mubtadiin*, 4(02), 189.
- Oviyanti, F. (2016). Tantangan Pengembangan Pendidikan Keguruan di Era Global. *Nadwa: Jurnal Pendidikan Islam*, 7(2), 267–282. <https://doi.org/10.21580/nw.2013.7.2.562>
- Singgih, P. A. (2020). Manajemen Pendidikan Islam Ditinjau dari Tripusat Pendidikan. *Jurnal Media Informasi Dan Komunikasi Ilmiah*, 2(1), 43–58.
- Thoha, M. (2016). Manajemen Pendidikan Islam Konseptual dan Operasional. *Pustaka Radja*, 1–171.

Wahidin, U. (2017). Peran Budaya Organisasi Pendidikan Islam Dalam Menghadapi Tantangan Pembangunan Masyarakat, Negara Dan Bangsa. *Edukasi Islami : Jurnal Pendidikan Islam*, 2(04), 408–418. <https://doi.org/10.30868/ei.v2i04.39>

