

Vol. I No. 2 April - Juni 2021

ISSN : 2775 - 2364

JURNAL ISLAMII

MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM & HUMANIORA



**PRODI (S1) MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

Jl. Williem Iskandar Pasar V Telp. 061-6615683 Fax. 061-6615683 Medan Estate 20371

**STRATEGI MANAGERIAL KEPALA SEKOLAH DALAM MEMBANGUN BUDAYA
PELAYANAN PRIMA DI SMP IT AL-HIJRAH DELI SERDANG SUMATERA
UTARA**

Bela Puja Kesuma¹
Nasrul Syakur Chaniago, M. Pd²
Dr. Muhammad Rifai, M. Pd³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen strategik managerial kepala sekolah dalam membangun budaya pelayanan prima di SMPIT Al-Hijrah Medan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui teknik wawancara, observasi dan studi dokumentasi sedangkan keabsahan data melalui uji kredibilitas, transferabilitas, dependibilitas dan confirmability.

Hasil penelitian ini mengemukakan bahwa strategi yang dilakukan kepala sekolah dalam mengembangkan budaya pelayanan prima adalah: Menyiapkan SDM, Menyusun program, Memonitoring dan Mengevaluasi. Adapun keterlibatan guru dan pegawai dalam pengembangan budaya pelayanan prima mereka ikut serta dalam menjalankan strategi-strategi yang diberikan kepala sekolah sesuai arahan kepala sekolah. Adapun faktor pendukung dalam membangun budaya pelayanan prima diantaranya: kemampuan pegawai dalam memahami aturan dan tugas-tugasnya, pegawai yang mau ikut serta saling kerja sama dalam membangun budaya pelayanan prima, kepegawaian kepala sekolah, guru dan pegawai dalam melaksanakan tugas masing-masing. Sedangkan faktor penghambatnya ialah: informasi-informasi penting yang belum tersampaikan tentang al-hijrah kepada orang tua, terletak di beberapa pegawai yang tidak taat dan tidak patuh terhadap arahan atasan dan faktor penghambat terbesar adalah dana dan Kurang memadanya sarana prasarana di sekolah SMPIT Al-Hijrah Medan.

Kesimpulan dalam penelitian ini kepala sekolah harus lebih teliti dalam mengawasi guru dan pegawai sekolah agar rencana-rencana yang sudah di bangun bersama dari awal terwujud sesuai yang di rencanakan. Dalam hal ini tidak luput dari faktor-faktor penghambat dalam pelayanan prima dan sini tugas kepala sekolah berusaha semaksimal mungkin untuk meminimalisir faktor penghambat tersebut. Dimana guru juga tidak luput untuk ikut serta membantu kepala sekolah dalam segala hal.

Pendahuluan

Pendidikan merupakan suatu upaya dalam meningkatkan kualitas hidup manusia. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian dirinya, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Upaya memperbaiki kualitas dalam suatu lembaga pendidikan atau sekolah sangat ditentukan oleh kepemimpinan Kepala Sekolah dalam manajemen yang efektif. Manajemen diartikan sebagai aktivitas memadukan sumber-sumber pendidikan agar terpusat dalam usaha mencapai tujuan pendidikan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam hal ini kepala sekolah berperan sebagai manajer dalam memadukan sumber-sumber pendidikan, juga sebagai supervisor dalam membina guru-guru pada proses belajar mengajar.

Kepala sekolah dituntut memiliki kemampuan atau kinerja yang memadai yang berfokus pada prinsip-prinsip manajerial agar mampu mengambil inisiatif atau prakarsa yang memiliki komitmen dan motivasi yang kuat untuk meningkatkan mutu kinerja dalam sekolah secara optimal. Program kepala sekolah dipandang perlu dilaksanakan untuk meningkatkan mutu para guru dan pendidikan di masa yang akan datang

Dalam sebuah lembaga pendidikan sangat diperlukan budaya pelayanan prima. budaya pelayanan prima (*service excellence*) pada satuan pendidikan perlu didukung dengan adanya sistem manajerial yang bertujuan sebagai sistem perencanaan bagian dari pengendalian internal suatu kepemimpinan kepala sekolah yang meliputi pemanfaatan sumber daya guru dan karyawan, dokumen, teknologi, dan prosedur oleh akuntansi manajemen keuangan sekolah untuk memecahkan masalah keuangan seperti biaya operasional sekolah, layanan, atau suatu strategi promosi sekolah.

Mewujudkan layanan prima (*service excellence*) tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Di antara berbagai factor tersebut adalah Mengidentifikasi kualitas layanan, mengelola ekspektasi pelanggan, menumbuhkembangkan kualitas layanan, menindaklanjuti layanan, dan mengembangkan system informasi kualitas layanan (Fandy dan Gregorius: 2005).

Tujuan utama dari pelayanan prima (*service excellence*) adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik nantinya akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi yang menggambarkan terpenuhinya harapan pelanggan atas suatu layanan yang dilakukan oleh pihak produsen/pelaku usaha (Suharto: 2009)

Dalam memberikan pelayanan yang prima (*service excellence*) sebagai usaha untuk mencapai suatu kepuasan pelanggan, pihak sekolah dapat berpedoman pada variable pelayanan prima (*service excellence*) yaitu Ability (kemampuan), Attitude (sikap), Appearance (penampilan), Attention (perhatian), Action (tindakan), Accountability (tanggungjawab) (Atep Adya Barata: 2003).

Kajian Literatur

Strategi managerial kepala sekolah

Strategi menurut istilah bahwa suatu cara atau trik-trik yang digunakan seseorang untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Pengertian strategi dalam kamus besar bahasa Indonesia mempunyai arti “seni atau cara atau taktik untuk melakukan sesuatu Strategi merupakan sekumpulan cara secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, sebuah perencanaan dalam kisaran waktu tertentu (Faisal: 1984).

Dilingkungan masyarakat, dalam organisasi formal maupun nonformal selalu ada seseorang yang dianggap lebih dari yang lain. Seseorang yang memiliki kemampuan lebih tersebut kemudian diangkat atau ditunjuk sebagai orang yang dipercayakan untuk mengatur orang lain. Biasanya orang seperti itu disebut pemimpin atau manajer, dari kata pemimpin itulah kemudian muncul istilah kepemimpinan setelah melalui proses yang panjang (Veithzal Rivai. 2003). Rifa'i mengatakan tak ada yang lebih baik selain menjadi diri sendiri. Karena itulah, jadilah pemimpin yang sesuai dengan kepribadian anda, jangan berusaha untuk menjadi orang lain yang bukan diri anda (Rifa'i dan Fadhil. 2013).

Sedangkan pemimpin di sini adalah kemampuan menggerakkan, mempengaruhi, memberikan motivasi dan mempengaruhi orang-orang agar bersedia melakukan tindakan-tindakan yang terarah pada pencapaian tujuan melalui keberanian mengambil keputusan tentang kegiatan yang dilakukan (Muwahid Shulhan. 2013).

Selain itu pemimpin juga dapat diartikan sebagai seseorang yang menggunakan kemampuannya, sikapnya nalurinya, dan ciri-ciri kepribadiannya yang mampu menciptakan suatu keadaan, sehingga orang lain yang dipimpinnya dapat saling bekerja sama untuk mencapai tujuan (Amiruddin: 2016)

Kepala sekolah dilukiskan sebagai orang yang memiliki harapan tinggi bagi para staf dan para siswa. “Kepala sekolah adalah mereka yang banyak mengetahui tugas-tugas mereka dan mereka yang menentukan irama bagi sekolah mereka”. Rumusan tersebut menunjukkan pentingnya peranan kepala sekolah dalam menggerakkan kehidupan sekolah guna mencapai

tujuan. Studi keberhasilan kepala sekolah menunjukkan bahwa kepala sekolah adalah seseorang yang menentukan titik pusat dan irama suatu sekolah. Dengan keterampilan tersebut, diharapkan kepala sekolah dapat melaksanakan tugas secara efektif dan efisien (Mulyadi: 2010).

Jadi strategi managerial kepala sekolah adalah seni atau cara seseorang yang menggunakan kemampuannya dalam memimpin dalam mencapai suatu tujuan yang telah di rencanakan untuk mencapai tujuan yang telah di rencanakan bersama.

Budaya pelayanan prima

Ki Hajar Dewantara mengemukakan bahwa kebudayaan berarti buah budi manusia adalah hasil perjuangan manusia terhadap dua pengaruh kuat, yakni zaman dan alam yang merupakan bukti kejayaan hidup manusia untuk mengatasi berbagai rintangan dan kesukaran didalam hidup dan penghidupannya guna mencapai keselamatan dan kebahagiaan yang pada lahirnya bersifat tertib dan damai (Ki Hajar Dewantara: 1994)

Jadi kebudayaan menunjuk pada berbagai aspek kehidupan, istilah ini meliputi cara- cara berlaku, kepercayaan- kepercayaan dan sikap- sikap dan juga hasil dari kegiatan manusia yang khas untuk suatu masyarakat atau kelompok penduduk tertentu. Selain tokoh di atas ada beberapa tokoh antropologi yang mempunyai pendapat berbeda tentang arti dari budaya (Culture).

Jadi, kebudayaan mencakup semuanya yang di dapatkan atau dipelajari oleh manusia sebagai anggota masyarakat. Kebudayaan terdiri dari segala sesuatu yang dipelajari dari pola-pola perilaku yang normatif. Artinya, mencakup segala cara-cara atau pola-pola berpikir, merasakan dan bertindak. Seorang yang meneliti kebudayaan tertentu akan sangat tertarik objek-objek kebudayaan seperti rumah, sandang, jembatan, alat-alat komunikasi dan sebagainya.

Sedangkan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi yang bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan secara langsung untuk melayani pelanggan (Kasmir: 2006) Arti dari pelayanan itu sendiri ialah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan, yang sifatnya tidak dapat dimiliki dan tidak berwujud.

Secara sederhana, Jasa (service) dapat diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Akan tetapi tidaklah mudah mencari padanan kata dalam bahasa Indonesia yang pas untuk istilah tersebut. Setidaknya ada 3 kata yang mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa (service) umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (intangible) atau sektor industri spesifik, seperti perbankan, pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, rekreasi dan seterusnya (Fandy Tjiptono: 2008)

Service Excellence adalah kepedulian kepada pelanggan/nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaannya (Adya Barata Atep: 2003)

Untuk menarik pelanggan/nasabah dan mempertahankan pelanggan lama, suatu perusahaan harus mengadakan pelayanan yang terbaik (service excellence) dan teratur. Hal tersebut perlu dilakukan oleh suatu perusahaan, karena sikap pelanggan adalah dinamis jika ia menyukai barang atau jasa dari perusahaan dan berhak menentukan pilihan yang cocok bagi mereka (Burhanuddin Abdullah: 2006)

Dari penjelasan di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa budaya pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik yang diberikan dalam memenuhi permintaan dan kebutuhan pelanggan yang dapat memenuhi harapan atau kepuasan masyarakat.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, karena peneliti ingin menjelaskan bagaimana strategi kepala sekolah dalam membangun budaya layanan prima. Selanjutnya dari uraian tersebut ingin diketahui bagaimana proses terkait dengan peran kepala sekolah di dalam nya dalam membangun budaya pelayanan prima di sekolah tersebut dan cara kepala sekolah sebagai

pemimpin di sekolah dalam memberikan pelayanan terbaik mereka terhadap masyarakat dan warga lingkungan sekitar sekolah.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses daripada hasil suatu aktivitas.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat, mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta situasi-situasi tertentu termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.

Sesuai dengan permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu gambaran deskriptif mengenai strategi managerial kepala sekolah dalam mengembangkan budaya pelayanan prima di sekolah AL-Hijrah yang berda di jalan perhubungan desa laut dendang, medan maka peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan mendeskripsikan data yang peneliti peroleh sebagai hasil suatu penelitian. Dengan menggunakan metode ini, maka peneliti akan mendapatkan data secara utuh dan dapat dideskripsikan dengan jelas sehingga hasil penelitian ini benar-benar sesuai dengan kondisi lapangan yang ada.

Partisipan

Dalam penelitian ini peneliti melibatkan kepala sekolah, orang tua, guru, siswa dan komite yang merupakan warga sekolah SMPIT AL-Hijrah medan. Pemberitahuan tentang perekrutan partisipan dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan fungsi jabatan di sekolah tersebut serta melalui kelompok belajar WhatsApp siswa yang berjumlah 4 orang siswa beserta grup whatsapp orang tua siswa .

Prosedur Penelitian

Tahap pra lapangan, yaitu orientasi yang meliputi kegiatan penentuan fokus, penyesuaian paradigma dengan teori dan disiplin ilmu, penjajakan dengan konteks penelitian mencakup observasi awal ke lapangan dalam hal ini adalah SMP IT Al-Hijrah, penyusunan usulan penelitian dan seminar proposal penelitian, kemudian dilanjutkan dengan mengurus perizinan penelitian kepada subyek penelitian. Tahap kegiatan lapangan, tahap ini meliputi pengumpulan data-data yang terkait dengan fokus penelitian yaitu tentang strategi managerial kepala sekolah dalam membangun budaya layanan prima di SMP IT Al-Hijrah .

Tahap analisis data, tahap ini meliputi kegiatan mengolah dan mengorganisir data yang diperoleh melalui observasi partisipan, wawancara mendalam dan dokumentasi, setelah itu dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti. Tahap penulisan laporan, tahap ini meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai pemberian makna data. Setelah itu melakukan konsultasi hasil penelitian dengan dosen pembimbing untuk mendapatkan masukan sebagai perbaikan menjadi lebih baik sehingga dapat menyempurnakan hasil penelitian. Langkah terakhir adalah melakukan pengurusan kelengkapan persyaratan untuk mengadakan ujian skripsi

Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang dibutuhkan dalam penelitian, peneliti menentukan teknik pengumpulan data yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu: Observasi (pengamatan) dan dokumentasi.

Pertanyaan wawancara yang diajukan kepada partisipan secara langsung dan juga menggunakan google forms meliputi (1) Bagaimana strategi kepala sekolah dalam membangun budaya pelayanan prima di SMPIT Al-Hijrah Medan (2) Bagaimana keterlibatan guru dan pegawai dalam membangun budaya pelayanan prima di SMPIT Al-Hijrah Medan (3) Apa faktor pendukung dan penghambat dalam membangun budaya pelayanan prima SMPIT Al-Hijrah Medan.

Selanjutnya tahap terakhir pada penelitian ini adalah proses dokumentasi. Dokumentasi adalah salah satu cara analisis subjektif dapat memperoleh gambar dari perspektif subjek melalui

arsip yang disusun atau catatan berbeda yang disusun atau dibuat secara langsung oleh subjek yang bersangkutan (Herdiyansyah, 2010)

Metode Analisis Data

Data yang terkumpul pada penelitian ini adalah data kualitatif, sehingga teknik analisisnya sesuai dengan yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman sebagaimana yang dikutip Sugiono yaitu dilakukan secara interaktif, yang dapat dijelaskan dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*data reduction*)

Reduksi data adalah merangkum, memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Proses reduksi data ini tidak dilakukan pada akhir penelitian saja, tetapi dilakukan secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data berlangsung karena reduksi data ini bukanlah suatu kegiatan yang terpisah dan berdiri sendiri dari proses analisis data, akan tetapi merupakan bagian dari proses analisis itu sendiri.

2. Sajian Data (*Data Display*)

Data Display merupakan suatu proses pengorganisasian data sehingga mudah dianalisis dan disimpulkan. Penyajian data ini merupakan hasil reduksi data yang telah dilakukan sebelumnya agar menjadi sistematis dan bisa diambil maknanya, karena biasanya data yang terkumpul tidak sistematis. Penyajian data dalam penelitian ini berbentuk uraian narasi serta dapat diselingi dengan gambar, skema, matriks, tabel, rumus, dan lain-lain. Hal ini disesuaikan dengan jenis data yang terkumpul dalam proses pengumpulan data, baik dari hasil observasi partisipan, wawancara mendalam, maupun studi dokumentasi.

3. Verifikasi Data/Penarikan Kesimpulan

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono: 2012)

Sehubungan dengan penelitian ini peneliti hanya ingin mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan keadaan yang diteliti yaitu: Sehubungan dengan penelitian ini peneliti hanya ingin mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan keadaan yang diteliti yaitu:

- a. Strategi kepala sekolah dalam membangun budaya layanan prima
- b. Keterlibatan guru dan pegawai dalam berpartisipasi membangun budaya pelayanan prima
- c. Faktor pendukung dan penghambat dalam membangun budaya pelayanan prima

Apabila datanya sudah terkumpul, maka dilakukan klarifikasi data yaitu dengan cara digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisah-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menghasilkan tiga temuan antara lain: Bagaimana strategi kepala sekolah dalam membangun budaya pelayanan prima di SMPIT Al-Hijrah Medan, Bagaimana keterlibatan guru dan pegawai dalam membangun budaya pelayanan prima di SMPIT Al-Hijrah Medan dan Apa faktor pendukung dan penghambat dalam membangun budaya pelayanan prima SMPIT Al-Hijrah Medan.

1. strategi kepala sekolah dalam membangun budaya pelayanan prima di SMPIT Al-Hijrah Medan

Kepala sekolah sebagai salah satu faktor penting yang memiliki pengaruh besar terhadap pendidikan di suatu sekolah. Dengan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sehingga program pendidikan berjalan sebagaimana mestinya. Terutama dalam membangun budaya pelayanan prima di sekolah tersebut kepala sekolah pastinya mempunyai beberapa strategi yang dilakukannya. Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

Strategi yang dilakukan kepala sekolah adalah menyiapkan SDM, Orang-orang yang bertugas ditempatkan masing-masing dan membentuk tim sesuai dengan kemampuannya baik di bidang kurikulum, sarana dan prasarana, kesiswaan bahkan untuk wali kelas; Menyusun program; Memonitoring dan Mengevaluasi (taufiq: 2021).

Dalam hal ini guru, komite, siswa dan orang tua siswa sependapat seperti pernyataan yang diberikan kepala sekolah diatas. Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

strategi kepala sekolah sudah baik dan efektif sesuai dengan arahan-arahan kepala sekolah seluruh warga sekolah sudah ikut serta dalam menjalankan strategi dari kepala sekolah dalam pelayanan prima (NN: 2021).

Sekolah membuat forum atau grup untuk orang tua agar mempermudah orang tua punya akses langsung ke sekolah. Sekolah juga menggunakan bahasa yang baik dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan kepada kami. Selain itu sekolah sekolah juga memberikan pelayanan yang baik terhadap penanganan keluhan orang tua. Dan dari yang saya lihat dan saya rasakan sendiri sekolah juga menerapkan keamanan yang baik (SH: 2021).

Sekolah membuat grup belajar seperti grup whatsapp antara guru dan siswa untuk mempermudah kami dalam belajar terutama dalam masa pandemi covid-19 ini. Guru dan siswa juga menggunakan seragam sekolah dengan rapi sesuai ketentuan sekolah. Di sekolah juga dilarang membawa atau menggunakan handphone, emas dan barang-barang berharga lainnya. dalam bidang keamanan sekolah sudah menerapkan keamanan yang baik (AZ: 2021)

Dari yang saya lihat dan yang anak saya rasakan selama bersekolah di sini, perlengkapan sekolah memang belum 100 % lengkap akan tetapi perlengkapan-perengkapan yang paling penting dan di butuhkan di sekolah sebagian besar sudah memadai (SH: 2021)

Dari penjelasan-penjelasan narasumber diatas peneliti menyimpulkan bahwa strategi yang dilakukan kepala sekolah sudah efektif dan berjalan dengan semestinya. Kepala sekolah dan bawahan sudah bekerja sama dalam menjalankan strategi tersebut demi membudayakan pelayanan prima disekolah.

Mengenai program sudah berjalan dengan baik dan semestinya sesuai yang di inginkan. Para guru dan komite sekolah sudah menjalankan tugas-tugasnya sesuai yang di perintahkan atasan terutama adalah mengajar dan mendidik siswa. Karena tugas guru adalah mengajar dan mendidik peserta didik. Siswa dan orang tua siswa juga sudah merasa puas atas pelayanan sekolah terutama dalam keamanan, kedisiplinan dan bahasa di sekolah.

Dalam hal pengadaan sarana dan prasarana untuk membangun budaya pelayanan prima di sekolah, peneliti menyimpulkan bahwa sarana prasarana di sekolah belum sepenuhnya lengkap akan tetapi 80% sudah memadai terutama sarana prasarana yang memang dianggap penting oleh sekolah.

2. keterlibatan guru dan pegawai dalam membangun budaya pelayanan prima di SMPIT Al-Hijrah Medan

Dalam hal mengembangkan budaya pelayanan prima di sekolah, kepala sekolah pastinya memiliki strategi-strategi yang harus dilakukan agar berjalannya rencana

pengembangan budaya pelayanan prima di sekolah. Dalam menjalankan strateginya kepala sekolah membutuhkan para guru dan staf lainnya. Strategi-strategi tersebut akan diarahkan kepada para bawahannya agar di terapkan sesuai dengan yang sudah diarahkan kepala sekolah. Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut

Dalam melaksanakan strategi tentunya tidak seratus persen, pastinya masih ada SDM yang masih belum maksimal dalam melakukan pelayanan terutama dalam berkomunikasi, tapi yang sering kita hadapi itu kasusnya diluar jam aktif sekolah. Guru juga punya waktu pribadi. Dan masalah ini sudah menjadi perbaikan. Saya juga katakan kepada guru-guru bahwa profesi guru itu pekerjaan 24 jam. Memang tugas mengajar 8 jam tetapi profesinya melekat dalm diri seorang guru 24 jam (taufiq: 2021). tentunya tidak seratus persen, pastinya masih ada SDM yang masih belum maksimal dalam melakukan pelayanan terutama dalam berkomunikasi, tapi yang sering kita hadapi itu kasusnya diluar jam aktif sekolah. Guru-guru di sekolah ini sudah ikut serta dalam menjalankan upaya-upaya strategi yang diarahkan oleh kepala sekolah dalam mengembangkan budaya pelayanan prima di sekolah (NN: 2021).

Guru-guru di sekolah sudah ikut serta dalam membangun budaya pelayanan prima disekolah, guru memberikan pelayanan dengan baik kepada kami. Seperti untuk memudahkan kami dalam belajar dalam masa pandemi covid-19 ini mereka membuat grup belajar seperti grup whatsapp (AZ: 2021)

Guru-guru di sekolah ini sudah ikut serta dalam menjalankan upaya-upaya strategi yang diarahkan oleh kepala sekolah dalam mengembangkan budaya pelayanan prima di sekolah (AN).

Bahwa dalam melaksanakan strategi-strategi yang di berikan kepala sekolah tentunya tidak seratus persen, pastinya masih ada SDM yang masih belum maksimal dalam melakukan pelayanan terutama dalam berkomunikasi, tapi yang sering di hadapi itu kasusnya diluar jam aktif sekolah. Kepala sekolah juga sudah mengarahkan para bawahan semaksimal mungkin agar tidak terjadi kesalah-kesalahn yang fatal dan guru beserta pegawai lainnya juga berusaha semaksimal mungkin untuk ikut serta dan melaksanakan sesuai apa yang di perintahkan atasan.

Dalam hal ini guru sudah memeperhatikan siswa-siswinya. Terutama kepada murid yang terlihat lambat dalam belajarnya guru memberikan perhatian khusus agar dapat membangkitkan anak didiknya tersebut. Walaupun sudah d luar jam sekolah para guru tetap memperhatikan siswa-siswinya dari jauh seperti dengan melihat aktivitas murid di sosial mediany.

Dalam hal sikap terhadap siswa: Dari segi berbahasa disini guru-guru mempunyai standard bahasa kepada siswa. Artinya sejengkel atau semarah apapun guru harus tetap harus dalam kontrol, tidak boleh menghujat ataupun memaki. Dari segi pendampingan, Seperti wali kelas dan guru-guru pendampingannya melekat. Siswa sudah dianggap seperti anak-anak sendiri. Meskipun kita tetap harus tegas. Sikap terhadap orang tua siswa: Pelayanan kepada orang tua kita tetap menjaga komuikasi bahkan kita sering juga home visit untuk melihat kondisi orang tua dan siswa.

ketika ada permasalahan atau keluhan siswa maupun orang tua siwa kepala sekolah menerapkan 3 istilah penting ini di sekolah, yaitu: check, recheck, croschcek. Dimana check di sini maksudnya mencocokkan tentang benar tidaknya suatu berita atau keluhan tersebut, kemudian setelah itu recheck yaitu mencocokkan kembali tentang benar tidaknya suatu berita atau keluhan tersebut dan croschcek di sini memeriksa kembali tentang benar tidaknya suatu berita atau keluhan tersebut. Ketika semua telah dilakukan dan berita atau keluhan-keluhan tersebut memang bener adanya maka setelah itu mencari jalan keluar dan menyelesaikannya.

3. faktor pendukung dan penghambat dalam membangun budaya pelayanan prima SMPIT Al-Hijrah Medan

Dalam memberikan pelayanan pastinya tidak luput dari masalah-masalah yang akan dihadapi. Masalah-masalah tersebut disebut dengan penghambat. ada beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam mengembangkan budaya pelayanan prima di sekolah. Hal ini diungkapkan partisipan Muhammad taufiq,S. Pd selaku kepala sekolah dalam wawancara sebagai berikut:

faktor pendukung nya ialah kemampuan pegawai dalam memahami aturan dan tugas-tugasnya. sedangkan faktor penghambatnya ialah informasi-informasi penting yang belum tersampaikan tentang al-hijrah kepada orang tua (taufiq: 2021)

faktor pendukungnya ialah; pegawai yang mau ikut serta saling kerja sama dalam membangun budaya pelayanan prima, kepegawaian kepala sekolah, guru dan pegawai dalam melaksanakan tugas masing-masing sedangkan faktor penghambat ya ialah; terletak di beberapa pegawai yang tidak taat dan tidak patuh terhadap arahan atasan dan faktor penghambat terbesar adalah dana (NN: 2021).

Faktor pendukungnya ialah para guru dan pegawai sudah mentaati peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan sekolah dengan baik seperti menggunakan seragam saat di sekolah. Faktor penghambatnya ialah berita atau informasi-informasi penting yang tidak tersampaikan kepada orang sehingga orang tua ketinggalan berita-berita penting mengenai sekolah maupun tentang anak-anak kami (SH: 2021).

Kurang memadanya sarana prasarana di sekolah termasuk kantin atau ruang makan, cermin di kamar mandi, dan fasilitas yang digunakan untuk praktek pada pelajaran PJOK seperti tiang basket (AZ: 2021).

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dalam pelayanan prima adalah: kemampuan pegawai dalam memahami aturan dan tugas-tugasnya, pegawai yang mau ikut serta saling kerja sama dalam membangun budaya pelayanan prima dan kepegawaian kepala sekolah, guru dan pegawai dalam melaksanakan tugas masing-masing. Sedangkan faktor penghambatnya adalah: informasi-informasi penting yang belum tersampaikan tentang al-hijrah kepada orang tua, terletak di beberapa pegawai yang tidak taat dan tidak patuh terhadap arahan atasan dan, faktor penghambat terbesar adalah dana dan Kurang memadanya sarana prasarana di sekolah SMPIT Al-Hijrah Medan.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan urain-urain diatas yang berkaitan dengan “strategi kepala sekolah dalam membangun budaya pelayanan prima di SMPIT Al-Hijrah Medan” dapat diambil kesimpulan sebagai:

1. Strategi yang dilakukan kepala sekolah dalam mengembangkan budaya pelayanan prima di SMPIT AlHijrah medan adalah: Menyiapkan SDM, Menyusun program, Memonitoring, Mengevaluasi
2. Dalam menjalankan stratgei-strategi yang diberikan kepala sekolah, guru dan pegawai lainnya pasti sangat dibutuhkan demi lancarnya pengembangan budaya pelayanan prima sesuai yang telah di berikan sekolah dalam strategi yang telah ditetapkan kepala sekolah. Dalam hal ini beberapa guru sudah melaksanakan tugas-tugasnya sesuai kemampuan dan bidang nya. Para guru dan pegawai juga mengikuti arahan-arahan kepala sekolah dan mentaati peraturan dengan baik. Walau masih ada dari mereka yang menyimpang, yaitu kurang mentaati atura-aturan yang telah ditetapkan dan tidak menjalankan arahan-arahan yang telah diaturnkan atasan kepada bawahannya. Terutama dalam pelayanan prima. masih ada orang tua dan siswa mengeluh dari pelayanan yang diberikan sekolah kepada mereka.
3. Faktor pendukung: kemampuan pegawai dalam memahami aturan dan tugas-tugasnya, pegawai yang mau ikut serta saling kerja sama dalam membangun budaya pelayanan prima dan, kepegawaian kepala sekolah, guru dan pegawai dalam melaksanakan tugas masing-masing. Sedangkan faktor penghambat: informasi-informasi penting yang belum tersampaikan tentang al-hijrah kepada orang tua,

terletak di beberapa pegawai yang tidak taat dan tidak patuh terhadap arahan atasan dan, Sedangkan faktor penghambat terbesar adalah dana dan Kurang memadanya sarana prasarana di sekolah SMPIT Al-Hijrah Medan.

Bibliography

- Abdul Majid Suharto. 2009. *Costumer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 54
- Atep Adya Barata . 2003.*Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindi, 31
- Faisal Afif. 1984. *Strategi Menurut Para Ahli*. Bandung:Angkasa, 9.
- Muhammad Rifa'i Dan Muhammad Fadhil. 2013. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Cita Pustak, 89-95
- Veithzal Rivai. 2003.*Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 1
- Muwahid Shulhan. 2013.*Model Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam meningkatkan kinerja Guru*. Yogyakarta: Teras, 9-10
- Amiruddin siahaan. 2016. *Manajemen lembaga pendidikan islam*. Medan: LPPPI Press, 198.
- Mulyadi. 2010. *kepemimpinan Kepala sekolah dalam mengembangkan budaya mutu*. Malang: UIN Maliki Press, 59
- Ki Hajar Dewantara. 1994.*Kebudayaan*. Yogyakarta: Penerbit Majelis Luhur Persatuan Tamansiswa.
- Fandy Tjiptono. 2008.*Service Management*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 1
- Atep Adya Barata . 2003.*Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindi, 27
- Burhanuddin Abdullah. 2006. *Budaya Kerja Perbankan*. Jakarta: LP3ES, 148
- Herdiyansyah, H. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Sugiyono. 2012.*Memahami Penelitian Kualitatif*. Cet. Ke-7. Bandung: Alfabeta, 92-99.
- Muhammad taufiq,S. Pd. (2021, 17 juli Sabtu). Strategi Kepala Sekolah dalam membangun budaya pelayanan prima. (Bela Puja Kesuma, Interviewer)
- NN. (2021, 09 agustus) Strategi Kepala Sekolah dalam membangun budaya pelayanan prima. (Bela Puja Kesuma, Interviewer)
- SH. (2021, 09 agustus) Strategi Kepala Sekolah dalam membangun budaya pelayanan prima. (Bela Puja Kesuma, Interviewer)
- AZ. (2021, 09 agustus) Strategi Kepala Sekolah dalam membangun budaya pelayanan prima. (Bela Puja Kesuma, Interviewer)
- AN. (2021, 09 agustus) keterlibatan guru dan pegawai dalam membangun budaya pelayanan prima. (Bela Puja Kesuma, Interviewer)