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

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

OLEH:
BELA PUJA KESUMA
NIM: 03.07.17.3.121

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2021

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

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd) dalam ilmu tarbiyah dan keguruan

OLEH:
BELA PUJA KESUMA
NIM: 03.07.17.3.121

Pembimbing I

Nasrul Syakur Chaniago, M.Pd
NIP: 197708082008011014

Pembimbing II

Dr. Muhammad Rifai, M.Pd
NIP: 197005042014111

Ketua Prodi MPI

Drs. Syafri Fadillah Marpaung, M. Pd
NIP: 196702052014111001

PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN

2021

Medan, September 2021

Nomor : Istimewa
Lampiran : -
Perihal : Skripsi
A.n Bela Puja Kesuma

Kepada Yang Terhormat:
Bapak Dekan FITK
UIN-SU
di_
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan Hormat,

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi A.n Bela Puja Kesumayang berjudul "**STRATEGI MANAGERIAL KEPALA SEKOLAH DALAM MEMBANGUN BUDAYA PELAYANAN PRIMA DI SMP IT AL-HIJRAH DELI SERDANG SUMATERA UTARA**" Saya berpendapat bahwa skripsi ini dapat diterima untuk dimunaqosahkan pada Sidang Munaqosah Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan.

Demikianlah saya sampaikan.Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I

ACC 30/8/2021
Nasrul Syakur Chaniago, M. Pd
NIP. 197708082008011014

Pembimbing II

Dr. Mohammad Rifai, M. Pd
NIP. 196808051997031002

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. William Iskandar Pasar V Telp. 6615683 - 6622925 Fax. 6615683 Medan Estate 203731.
Email : fitk@uinsu.ac.id

SURAT PENGESAHAN

Skripsi ini yang berjudul **"STRATEGI MANAGERIAL KEPALA SEKOLAH DALAM MEMBANGUN BUDAYA PELAYANAN PRIMA DI SMPIT AL-HIJRAH MEDAN"** OLEH **BELA PUJA KESUMA** telah dimunaqasyahkan dalamSidang Munaqasyah Sarjana Strata Satu (S-1) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN-SU Medan pada tanggal:

03 September 2021
25 Muharram 1443H

Dan telah diterima sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan.

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN-SU Medan

Ketua

Drs. Syafri Fadillah Marpaung, M.Pd
NIP. 19670205 201411 1 001
NIDN. 0105026701

Sekretaris

Fatkhur Rohman, M.A
NIP. 19850301 201503 1 002
NIDN. 2001038503

Anggota Penguji

1. **Nasrul Syakur Chaniago, M.Pd**
   NIP.19770808 2000801 1 014
   NIDN. 2008087701

2. **Dr. Muhammad Rifai, M.Pd**
   NIP. 19700504 201411 1 002
   NIDN. 200457002

3. **Drs. Rustam, M.A**
   NIP. 1968092 0199503 1 002
   NIDN. 2020096803

4. **Dr. Yusuf Hadijaya, M.A**
   NIP.1968112 0199503 1 003
   NIDN. 2020116802

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Dr. Hardianto, M.Pd
NIP. 19671212199403 1 004
NIDN. 20121216703

Pernyataan Keaslian Skripsi

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: bela puja kesuma
NIM	: 03.07.17.3.121
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skrispsi	: Strategi Managerial Kepala Sekolah Dalam Membangun Budaya Pelayanan Prima Di Smp It Al-Hijrah Deli Serdang Sumatera Utara

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul di atas merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 09 Juni 2021
Yang membuat pernyataan

Bela Puja Kesuma
NIM. 03.07.17.3.121

ABSTRAK

Nama : **Bela Puja Kesuma**

Nim : **03.07.17.31.21**

Fakultas : **Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan**

Jurusan : **Manajemen Pendidikan Islam**

Judul skripsi : Strategi Managerial Kepala Sekolah Dalam Membangun Budaya Pelayanan Prima di SMPIT Al-Hijrah Medan

Kata Kunci : Strategi managerial, kepala sekolah, pelayanan prima

Judul yang diambil oleh peneliti adalah strategi managerial kepala sekolah dalam mengembangkan budaya pelayanan prima. lembaga pendidiakn yang di teliti di sekolah SMPIT Al-Hijrah Medan. Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui strategi kepala sekolah dalam membangun budaya pelayanan prima, (2) untuk mengetahui keterlibatan guru dan pegawai dalam membangun budaya pelayanan prima, dan (3) untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam membangun budaya pelayanan prima.

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 mengunakan pedekatan kualitatif deskriptif, yaitu pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat, mempelajari maslah-maslah dalam masyarakat, serta situasi-situasi tertentu termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, sertaproses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil kesimpulan bahwa: Strategi yang dilakukan kepala sekolah dalam mengembangkan budaya pelayanan prima di SMPIT AlHijrah medan adalah: (1) Menyiapkan SDM, Menyusun program, Memonitoring, Mengevaluasi (2) Dalam hal ini para guru sudah ikut serta dalam startegi kepala sekolah dalam membangun budaya pelayanan prima walaupun belum sepenuhnya.
(3) Faktor pendukung: 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. 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, faktor penghambat terbesar adalah dana dan Kurang memadanya sarana prasarana di sekolah SMPIT Al-Hijrah Medan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji bagi Allah, yang telah menciptakan kehidupan dan kematian sehingga Allah dapat memudahakn segala urusan makhluknya dimuka bumi ini.Sholawat beserta Salam kita hadiahkan kepada bimbingan kita Nabi besar Nabi Muhammad SAW yang telah membawa ajaran Islam dengan penuh kasih sayang, dengan membimbing manusia menuju jalan yang penuh dengan cahaya kebenaran.

Semoga dengan adanya proposal skripsi ini menambah ilmu bagi siapa saja yang membacanya.Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam menuliskan proposal skripsi ini dengan izin Allah penulis telah berusaha menyelesaikan proposal skripsi ini, oleh sebab itu perlu adanya saran-saran dan motivasi untuk membangun guna melengkapai isi proposal penilitian ini menjadi lebih baik.

Skripsi ini yang berjudul "**Strategi Managerial Kepala Sekolah Dalam Membangun Budaya Pelayanan Prima** ". Disusun untuk mengikuti seminar proposal, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam di UIN Sumatera Utara. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan skripsi ini, akan tetapi atas bantuan rekan-rekan sehingga proposal ini dapat penulis selesaikan tepat pada waktunya.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

BAB IPENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Fokus Penelitian 7

C. Rumusan Masalah 7

D. Tujuan Penelitian 7

E. Manfaat Penelitian 8

BAB II Kajian Teori 10

A. Strategi Managerial kepala sekolah 10

1. Pengertian strategi 10

2. Kepemimpinan/ managerial Kepala Sekolah 11

B. Budaya Pelayanan Prima 21

1. Pengertian budaya pelayanan prima 21

2. Arti penting pelayanan prima 29

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan 32

4. Tujuan, manfaat dan Fungsi Pelayanan Prima 34

5. Konsep Pelayanan Prima berdasarkan pendekatan A4 40

6. Komunikasi dalam Pelayanan Prima 42

C. Penelitian Yang Relevan 44

BAB IIIMETODE PENILITIAN 47

A. Jenis Penelitian 47

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian 49

C. Sumber data 51

D. Teknik pengumpulan data 53

E. Teknik analisis data 55

F. teknik keabsahan data 57

G. langkah-langkah penelitian 58

DAFTAR PUSTAKA 46

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pendidikan merupakan suatu upaya dalam meningkatkan kualitas hidup manusia. Pendidikan ialah usaha sadar dan terencana untuk menciptakan suasana belajar dan proses pembelajaran supaya peserta didik dapat secara aktif mengembangkan potensi dirinya, sehingga memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, individualitas, kebijaksanaan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.[1]

Di dalam pendidikan suatu bangsa sangat berkaitan dengan sumber daya manusia yang ada di negara tersebut. Manusia membutuhkan pendidikan dalam kehidupannya. Pendidikan merupakan usaha agar manusia dapat mengembangkan potensi dirinya melalui proses pembelajaranlatau cara lain yang dikenal dan diakui oleh masyarakat

Salah satu tantangan bangsa pada masa ini adalah memberikan pendidikan yang mencerdaskan bagi warga negaranya sesuai dengan tujuan bangsa Indonesia dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Pendidikan yang sesuai dengan tujuan bangsa hanya mampu terwujud melalui satuan pendidikan yang memiliki kemauan dan kemampuan untuk terus meningkatkan kualitas. Melalui pendidikan berkualitas, relevansi pendidikan dalam mencapai titik perubahan manusia dapat terwujud. Karena sejatinya manusia dididik untuk berubah dari tidak tahu menjadi tahu, dari tidak mengerti menjadi mengerti, sehingga manusia mampu berpikir

[1]Undang-undang No. 20 tahun 2003 *tentangSistem Pendidikan Nasional*. Bandung: Fokus media. 2010. h .2

kritis analitis untuk mencapai peningkatan taraf hidup, agama dan bangsa agar tidak tertinggal. [2]

Michael dalam rifa'i mengatakan. Persaingan antar lembaga pendidikan yang berlangsung semakin ketat merupakan sebuah kenyataan yang tak terbantahkan. Kondisi demikian semestinya disikapi lembaga pendidikan dengan berbagai langkah antisipatif jika mereka menginginkan eksistensi dan pengembangan secara berkelanjutan. Dengan kata lain, setiap lembaga pendidikan harus memiliki suatu keunggulan bersaing (*competitive advantage*), yakni suatu nilai yang mampu diciptakan oleh sebuah lembaga pendidikan tersebut.[3]

Upaya memperbaiki kualitas dalam suatu lembaga pendidikan atau sekolah sangat ditentukan oleh kepemimpinan Kepalah 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 sebagi supervisor dalam membina guru-guru pada proses belajar mengajar.

Manajemen sekolah yang baik tentu dapat menghasilkan pendidikan yang bermutu pula. Pendidikan yang bermutu mempunyai karakteristik: kinerja yang baik, waktu yang wajar, handal, daya tahan, bentuk khusus, standar tertentu, mampu memberikan pelayanan tepat dan prima. Dengan menerapkan budaya layanan prima yang efektif yaitu dengan sumberdaya yang telah ada digunakan secara maksimal untuk mendapatkan hasil yang maksimal, maka kualitas unggul lulusan sekolah ataupun madrasah dapat tercapai. Dalam konteks ini, diperlukan strategi manajerial kepala sekolah yang bisa membawa pada peningkatan satuan pendidikan pada tahun-tahun berikutnya secara kontiniu.

---

[2] Fantika Febry Puspitasari. Juni 2019."*Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah".*Jurnal Manajemen Pendidikan Islam.Vol. 4 No. 1.http://repository.uin-suska.ac.id/7044/4/BAB%203.pdf. Februari 2020. Hlm. 30

[3] Muhammad Rifa"i. 2019.*Manajemen Organisasi Pendidikan*. Malang: Humanis. h. 269

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 perluudilaksanakan untuk meningkatkan mutu para guru dan pendidikan di masa yang akan datang.

Kepala Sekolah juga di tuntut mempunyai keterampilan manajerial yang meliputi; keterampilan konseptual sosial dan operasional, masing-masing dari ketiga keterampilan tersebut harus dimiliki oleh seorang kepala sekolah, dalam manajemen sangat dibutuhkan kemampuan kerjasama dan bergaul dengan orang lain. Hal ini sesuai dengan pendapat goleman tentang keberhasilan seseorang dalam masyarakat, ternyata 80% dipengaruhi oleh kecerdasan emosi dan hanya 20% ditentukan oleh kecerdasan otak (IQ). [4]

Dalam sebuah lembaga pendidikan sangat diperlukan budaya pelayanan prima. budaya pelayanan prima (*service excellence*) padasatuan 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 Mengidentifikasin kualitas layanan, mengelola ekspektasi pelanggan,

[4] Amalia rachmawati. 2014. *Kecerdasan emosi pada siswa yang bermasalah di sekolah. fakultas psikologi, universitas muhammadiyah malang.* http://ejournal.umm.ac.id. diakses pada 20 april 2021

Menumbuh kembangkan kualitas layanan, menindaklanjuti layanan, dan mengembangkan system informasi kualitas layanan.[5]

Selama ini, pelayanan prima (*service excellence*) menjadi salah satu prinsip utama yang telah dipegang oleh perusahaan komersil dalam menjaga kualitas dan kerjasama. Ketika memasuki sebuah dealer mobil, konsumen akan disambut dengan keramah tamahan customer service. Memiliki Standar operasional khusus tentang bagaimana cara menyapa konsumen hingga menawarkan pelayanan yang mampu membuat konsumen merasa senang dan nyaman. Akan tetapi dalam dunia pendidikan, konsep ini justru sering terlupakan. Lemahnya komunikasi yang dibangun antara sekolah dan masyarakat, sekolah dengan komite, tenaga pendidik dengan orang tua, menjadi salah satu penyebab masalah yang seringkali muncul. Sedangkan sesungguhnya masyarakat merupakan pemasar terbaik yang dimiliki oleh sekolah.

Kepercayaan masyarakat serta warga internal sekolah dibangun kenyamanan dan kepuasan terhadap pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan.Kemampuan satuan pendidikan dalam melayani masyarakat serta warganya mampu menjadi salah satu indikator kualitas sumber daya manusia di dalamnya.Pelayanan prima oleh sumber daya manusia dalam sebuah lembaga pendidikan memiliki peran dalam meningkatkan rasa nyaman dan kepuasan masyarakat.Dalam literatur manajemen layanan, para konsumen termasuk dalam dunia pendidikan sangat menghargai pelayanan yang baik.Bahkan beberapa penelitian telah mengaitkan adanya hubungan antara kepuasan pelanggan, loyalitas, dan keuntungan.

Artinya dengan memberikan pelayanan yang maksimal, masyarakat akan merasa puas dan percaya pada satuan pendidikan tersebut. Masyarakat akan ikut serta dalam memasarkan sekolah melalui penyampaian keunggulan sekolah sehingga semakin banyak peminat sekolah tersebut. Kepuasan masyarakat terhadap sekolah menjadi salah satu prestasi yang melegakan. Sebagai sebuah usaha penyedia jasa

[5] Fandy Tjiptono dan Gregirius Chandra. 2005. *Service, Quality, and satisfication*. Yogyakarta:

layanan publik, mampu memberikan pelayanan yang optimal, memuaskan, dan sesuai dengan harapan masyarakat menjadi sebuah capaian prestasi.

Maddy mendefinisikan bahwa pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, sedangkan pelayanan yang memiliki standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.[6]

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima (*service excellence*) diartikan sebagai memberikan pelayanan yang terbaik oleh pemberi layanan kepada penerima layanan dengan melampaui standar yang ditetapkan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

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.[7]

Dapat diartikan Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi para pelanggan, sehingga korporat bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan.Jadi, di samping menonjolkan kualitas barang dan jasa sebagai wujud layanan, para pelaku pelyanan menonjolkan juga pola layanan lainnya sebagai penunjang untuk memberikan perhatian atau keakraban kepada pelanggannya, yang dikenal sebagai kepedulian terhadap pelanggan (*costemer care*).

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

[6] Khairul Maddy. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta : Chama Digit. h. 8

[7] Abdul Majid Suharto. 2009. *Costumer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. h. 54

(sikap), Appearance (penampilan), Attention (perhatian), Action (tindakan), Accountability (tanggungjawab).[8]

Menurut Fandy Tjiptono, pelayanan prima terdiri dari 4 unsur pokok antara lain: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.[9] Service excellence atau dikenal dengan pelayanan prima merupakan totalitas pelayanan yang diberikan suatu lembaga pendidikan, dilakukan secara sadar, terpadu (harus dilakukan oleh seluruh pegawai sekolah), dan konsisten (mutu pelayanan setiap unit harus sesuai/sama) dengan mengacu pada standar kualitas pelayanan yang setinggitingginya dengan maksud untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

Dari hasil observasi lapangan SMPIT AL-Hijrah, merupakan sekolah yang kurang menyadari pentingnya strategi manajerial kepala sekolah dalam mengembangkan budaya layanan prima (*service excellence*) di sekolah. seorang anggota yayasan di bidang guru piket dan koordinator ekskul di sekolah SMP IT Al-Hijrah.Beliau mengatakan bahwa pelayanan prima dari sekolah untuk masyarakat atau orang siswa salah satunya seperti membantu orang tua untuk mendidik anak-anaknya di sekolah. Walaupun sudah di luar sekolah akan tetapi sekolah tetap memantau siswa walaupun dari media sosialnya.

Memang dalam hal ini sudah menjadi kewajiban sekolah akan tetapi di balik pelayanan itu masih ada pelayanan-pelayanan lainnya yang kurang diperhatikan pihak sekolah. Seperti disaat waktu istirahat siang siswa-siswi mendapatkan makan siang dari sekolah ini adalah salah satu nilai plus untuk sekolah ini. Akan tetapi dari yang peniliti amati pada saat jam makaan siang para siswa tidak memiliki ruang makan tersendiri. Sarana dan prasarana seperti ruang makan itu penting bagi SMP IT Al-Hijrah.Inilah yang menyebabkan kurangnya nilai untuk pelayanan prima di sekolah ini.

---

[8] Atep Adya Barata . 2003.*Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindi. h. 31

[9] Fandy Tjiptono. Op.cit., h. 58

Selain itu ketika ada tamu yang datang pihak sekolah seperti contonya salah satu guru piket kurang merespon kedatangan tamu tersebut.Padahal salah satu poin pelayanan prima adalah sopan santun.Agar masyarakat dani warga sekolah bersimpati terhadap sekolahan tersebut.Maka warga sekolah dibiasakan terus-menerus hingga mampu membudayakan pola komunikasi yang sopan dan ramah pada setiap orang.Hal ini dimulai dari komunikasi kepala sekolah pada guru dan karyawan yang lebih demokratis dan santun, tidak terkesan otoriter dan keras.Hal demikian juga dipraktikkan oleh guru pada para siswa. Guru terbiasa bersikap ramah pada siswa sehingga membuat siswa segan dan turut bersikap sopan. Komunikasi yang ramah juga dirasakan wali murid.Wali murid memperoleh sambutan hangat setiap mengantar dan menjemput anak sekolah. Guru piket dengan ramah dan hangat menyambut para wali murid di depan gerbang.

selain nilai plus yang di paparkan di atas, sekolah juga memiliki sisi positif lainnya seperti pelayanan prima yang di berikan sekolah kepada masyarakat sekitar seperti membantu masyarakat-masyarkat yang kurang mampu. Seperti ketika lebaran masyarakat yang kurang mampu di berikan bantuan dengan memberikan zakat.Selain itu Sekolah dan yayasan juga memberikan keringan biaya kepada siswa-siswi yang kurang mampu.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di sekolah SMPIT Al-Hijrah, menemukan beberapa permasalahan terkait pelayanan prima sekolah bagi orang tua siswa, siswa dan masyarakat sekitar sekolah di diantaranya sarana dan prasarana yang kurang memdai di sekolah SMP IT Al-Hijrah, dan juga sekolah kurang memperhatikan keramahan, sopan dan santun terhadap warga sekolah dan masyarakat sekitar.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul "STRATEGI MANAGERIAL KEPALA SEKOLAH DALAM MEMBANGUN BUDAYA PELAYANAN PRIMA DI SMP IT AL-HIJRAH MEDAN".mengingat pentingnya pelayanan prima (Service Excellence) pada suatu lembaga pendidikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap sekolah.

B. Fokus penelitian

Fokus penelitian adalah batasan masalah dalam penelitian kualitatif yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum.Mengacu pada latar belakang di atas penelitian dibatasi pada aspek **"Strategi Managerial Kepala Sekolah Dalam Membangun Budaya Pelayanan Prima"** dengan sub fokus penelitian meliputi: strategim anagerial kepala sekolah, keterlibatan guru dan pegawai, serta faktor pendukung dan penghambat dalam membangun budaya pelayanan prima.

C. Rumusan masalah

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?

D. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui strategi managerial kepala sekolah dalam membangun budaya layanan prima SMPIT Al-Hijrah Medan
2. Untuk mengetaui keterlibatan guru dan pegawai dalam membangun budaya pelayanan prima SMPIT Al-Hijrah Medan
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam membangun budaya pelayanan prima SMPIT Al-Hijrah Medan

E. Manfaat penelitian

Penelitian yang akan dilaksanakan mengenai strategi manajerial kepala sekolah dalam membangun budaya layanan prima ini diharapkan memiliki manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis adalah manfaat yang berhubungan dengan pengembangan teori akademis seperti penulisan jurnal, atau penelitian lanjutan.Sedangkan manfaat praktis adalah manfaat langsung dari hasil penelitian yang dapat dirasakan oleh masyarakat, instansi, atau bagian terkait untuk digunakan sebagaimana mestinya.

1. Manfaat teoritis

    a. Memberikan informasi kepada instansi/individu mengenai strategi kepala sekolah yang melandasi implementasi pelayanan prima pada instansi pendidikan

    b. Memberikan acuan bagi peneliti lain yang berminat meneliti dalam bidang pelayanan prima

2. Manfaat Praktis

    a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini nantinya diharapkan mampu mengukur pengetahuan peneliti mengenai pelayanan prima.

    b. Bagi guru dan siswa hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pelayanan guru di sekolah dan sebagai acuan atau pedoman bagi guru dan siswa yang berkepentingan dengan pendidikan.

    c. Bagi sekolah hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan di sekolah, serta sebagai bahan pemimpin untuk melakukan evaluasi kinerja pegawai.

    d. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber informasi untuk mengimplementasikan pelayanan prima, sebagai salah satu kunci keberhasilan usaha yang bergerak di bidang jasa pada suatu instansi.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Strategi managerial kepala sekolah

1. Pengertian Strategi

Kata "strategi" berasal dari bahasa yunani, strategegos. Kata strategos ini berasal dari kata sratos yang berarti militer dan yang berarti memimpin.[10] Dalam kamus bahasa indonesia kata strategi yang berarti siasat perang.[11] Sedangkan 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.[12] Menurut Sudjana, Strategi adalah "suatu pola yang direncanakan dan ditetapkan secara sengaja untuk melakukan kegiatan atau tindakan". [13]Strategi merupakan sekumpulan cara secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelasanaan gagasan sebuah perencanaan dalam kisaran waktu tertentu.[14]

Strategi juga dapat di katakan sebagai cara untuk melakukan suatu tindaan atau kegiatan tertentu. Untuk mendapatkan hasil yang maximal maka dibutuhkan cara-cara sebelum melakukan sesuatu misi tersebut agar apa yang ingin dilakukan berjalan lancar.

Pada mulanya istilah strategi digunakan dalam dunia militer yang diartikan sebagai cara penggunaan seluruh kekuatan militer untuk memenangkan suatu perperangan. Seorang yang berperan dalam mengatur strategi untuk memenangkan

---

[10]Triton PB. 2007.*Manajemen Strategis Terapan Perusahaan dan Bisnis*.Yogyakarta : Tugu Publiser, Cet. I. hal. 13.

[11]Trisno Yuwono Dang Pius Abdullah.1994.*Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Praktis*.Surabaya: Arkola. h. 395.

[12]Depdikbud RI. 1988. Kamus Besar Bahasa Indonesia .Jakarta: Balai Pustaka. h. 388

[13]Sudjana Nana. 2005. *Penialaian Hasil Proses Belajar Mengajar*.Bandung: Remaja Rosdakarya. h. 29.

[14]Faisal Afif. 1984. *Strategi Menurut Para Ahli*. Bandung:Angkasa. h. 9.

peperangan sebelum melakukan suatu tindakan, ia akan menimbang bagaimana kekuatan pasukan yang dimilikinya baik dilihat dari kuantitas maupun kualitas.[15]

Dalam dunia pendidikan, strategi diartikan sebagai perencanaan yang berisi tentang rangkaian kegiatan yang didesain untuk mencapai tujuan tertentu. Ada dua hal yang perlu dicermati dari pengertian di atas yaitu:

a. Strategi merupakan rencana tindakan (rangkaian kegiatan) termasuk penggunaan metode dan pemanfaatan berbagai sumber daya atau kekuatan. Hal ini berarti penyusunan suatau strategi baru sampai pada proses penyusunan rencana kerja belum sampai tindakan.

b. Strategi disusun untuk mencapai tujuan tertentu. Artinya arah dari semua keputusan strategi adalah pencapaian tujuan. Dengan demikian, penyusunan langkah-langkah, pemanfaatan berbagai macam fasilitas dan sumber belajar semuanya diarahkan dalam upaya pencapaian tujuan. Oleh sebab itu, sebelum menentukan strategi, perlu dirumuskan tujuan yang jelas yang dapat diukur keberhasilannya, sebab tujuan adalah rohnya dalam implementasi suatu strategi.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kata "startegi" yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala cara, upaya, rencana yang akan dilakukan kepala sekolah untuk mengembangkan budaya pelayanan prima di sekolah SMPIT Al-Hijrah Medan.

2. Kepemimpinan Kepala Sekolah

a. Pengertian kepemimpinan

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

[15]Wina Sanjaya. 2008. *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*.Jakarta: Kencana. h.125

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.[16] 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.[17]

Kepemimpinan itu sendiri juga dapat dikatakan sebuah kemampuan yang terdapat di dalam diri seseorang untuk bisa mempengaruhi orang lain atau memandu pihak tertentu untuk mencapai tujuan.

Hadari Nawawi dalam muwahid shulhan berpendapat bahwa kepemimpinan 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.[18]

Kepemimpinan merupakan kemampuan mempengaruhi semua anggota kelompok organisasi untuk melakukan suatu kegiatan serta proses interaksi antara pihak yang memimpin dengan pihak yang dipimpin untuk mencapai suatu tujuan secara efektif dan efisien.[19]

Selain itu pemimpin juga dapat diartikan sebagai seseorang yang menggunakan kemapuannya, sikapnya nalurinya, dan ciri-ciri kepribadiannya yang mampu menciptakan suatu keadaan, sehingga orang lain yang dipimpinnya dapat saling bekerja sama untuk mencapai tujuan.[20]

---

[16] Veithzal Rivai. 2003.*Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. h. 1

[17] Muhammad Rifa'i Dan Muhammad Fadhil. 2013. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Cita Pustaka. h. 89-95

[18] Muwahid Shulhan. 2013.*Model Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam meningkatkan kinerja Guru*. Yogyakarta: Teras. h. 9-10

[19] Candra wijaya. 2017.*Perilaku organisasi*. Medan: LPPI Press. h. 122

[20] Amiruddin siahaan. 2016. Manajemen lembaga pendidikan islam. Medan: LPPPI Press. h. 198.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka penulis menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kepemimpinan adalah ilmu dan seni untuk mempengaruhi orang atau kelompok agar bertindak seperti yang diharapkan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

b. Pengertian Kepala Sekolah.

Sekolah adalah lembaga yang bersifat kompleks dan unik. Bersifat kompleks karena sekolah sebagai organisasi di dalamnya terdapat berbagai dimensi yang satu sama lain saling berkaitan dan saling menentukan. Sedang bersifat unik karena sekolah memiliki karakter tersendiri, dimana terjadi proses belajar mengajar, tempat terselenggaranya pembudayaan kehidupan manusia. Karena sifatnya yang kompleks dan unik tersebut, sekolah sebagai organisasi memerlukan tingkat koordinasi yang tinggi.“Keberhasilan sekolah adalah keberhasilan kepala sekolah.”[21]

Kata “kepala sekolah” tersusun dari dua kata yaitu “kepala” yang dapat diartikan ketua atau pemimpin dalam suatu organisasi atau sebuah lembaga, dan “sekolah” yaitu sebuah lembaga di mana menjadi tempat menerima dan memberi pelajaran. Secara sederhana kepala sekolah dapat didefinisikan sebagai seseorang tenaga fungsional guru yang diberi tugas untuk memimpin suatu sekolah dimana diselenggarakan proses belajar mengajar, atau tempat di mana terjadinya interaksi antara guru yang memberi pelajaran dan murid yang menerima pelajaran.

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

[21]Wahjosumidjo. 1999. *Kepemiminan Kepala Sekolah, Tinjauan Teoritik Dan Permasalahannya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. h. 83

menentukan titik pusat dan irama suatu sekolah. Dalam tatanan dunia pendidikan, ada seperangkat keterampilan yang harus dimiliki oleh kepala sekolah sebagai pemimpin pendidikan dalam melaksanakan sejumlah tugas pada tingkat satuan pendidikan.Ketika pengelolaan sekolah semakin didorong tumbuh secara otonom sejalan dengan kebijakan disentralisasi pendidikan, kepala sekolah yang terampil menjadi sebuah tuntutan.Keterampilan kepala sekolah itu dimaksutkan sebagai bekal bagi mereka untuk dapat melaksanakan menejemen pendidikan secara lebih baik.Dengan keterampilan tersebut, diharapkan kepala sekolah dapat melaksanakan tugas secara efektif dan efesien.[22]

Kepala sekolah itu sendiri akan menjadi pemimpin yang baik jika memenuhi syarat-syarat kepemimpin sebagai berikut: Syarat Minimal 1) Watak yang baik (karakter, budi, dan moral) 2) Inteligensi yang tinggi 3) Kesiapan lahir dan batin. Syarat-Syarat Yang Lain Yang Diperlukan 1) Sadar akan tanggung jawab 2) Memiliki sifat-sifat kepemimpinan yang menonjol 3) Membimbing dirinya dan bawahan dengan asas dan prinsip kepemimpinan 4) Mengenal anak buah 5) Paham mengukur dan menilai kepemimpinan.[23]

c. Fungsi dan tugas kepala sekolah

1) Fungsi kepala sekolah

Dalam dunia pendidikan fungsi kepala sekolah sangat menentukan kehidupan organisasi, kepalas sekolah tidak hanya menguasai teori-teori pendidikan, namun harus serta merta memahami dan mengimplementasikan kemampuannya secara nyata.

Menurut Wajosumidjo, ada empat macam fungsi yang penting dimiliki seorang pemimpin yaitu, mendefinisikan misi dan peranan organisasi, seorang pemimpin merupakan orang yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan

[22]Mulyadi. 2010. *kepemimpinan Kepala sekolah dalam mengembangkan budaya mutu*. Malang: UIN Maliki Press. hal. 59

[23]Nasrul Syakur Chaniago. 2011. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Cita pustaka. h. 79

organisasi, dan mengendalikan konflik internal yang terjadi di dalam organisasi.[24]

Untuk mendorong visinya dalam meningkatkan kualitas tenaga kependidikan maka kepala sekolah harus menjalankan fungsinya dalam suatu lembaga pendidikn, yaitu :[25]

a. Kepala Sekolah Sebagai Educator (Pendidik)

Kegiatan belajar mengajar merupakan inti dari proses pendidikan dan guru merupakan pelaksana dan pengembang utama kurikulum di sekolah. Kepala sekolah yang menunjukkan komitmen tinggi dan fokus terhadap pengembangan kurikulum dan kegiatan belajar mengajar di sekolahnya tentu saja akan sangat memperhatikan tingkat kompetensi yang dimiliki gurunya, sekaligus juga akan senantiasa berusaha memfasilitasi dan mendorong agar para guru dapat secara terus menerus meningkatkan kompetensinya, sehingga kegiatan belajar mengajar dapat berjalan efektif dan efisien.

b. Kepala Sekolah Sebagai Manajer Manajer adalah orang yang melakukan sesuatu secara benar (*people who do things right*). [26]

Dalam rangka melakukan peran dan fungsinya sebagai manajer, kepala madrasah harus memiliki strategi yang tepat untuk memberdayakan tenaga kependidikan melalui kerja sama yang kooperatif, member kesempatan kepada para tenaga kependidikan untuk meningkatkan profesinya, dan mendorong keterlibatan seluruh tenaga kependidikan dalam berbagai kegiatan yang menunjang program madrasah.[27]

---

[24] Wahjosumidjo.*Op.cit*, h. 38

[25] E. Mulyasa. 2007. *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Bandung :PT Remaja Rosdakarya. h. 98-122

[26] Vincent Gasperz. 2003.*Total Quality Managemen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. h. 201

[27] Muwahid Shulhan. *Op.cit,* h. 51

Dalam hal ini, kepala sekolah seyogyanya dapat memfasiltasi dan memberikan kesempatan yang luas kepada para guru untuk dapat melaksanakan kegiatan pengembangan profesi melalui berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan, baik yang dilaksanakan di sekolah, seperti: MGMP/MGP tingkat sekolah, atau melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan di luar sekolah, seperti kesempatan melanjutkan pendidikan atau mengikuti berbagai kegiatan pelatihan yang diselenggarakan pihak lain.

c. Kepala Sekolah Sebagai Administrator

Khususnya berkenaan dengan pengelolaan keuangan, bahwa untuk tercapainya peningkatan kompetensi guru tidak lepas dari faktor biaya. Seberapa besar sekolah dapat mengalokasikan anggaran peningkatan kompetensi guru tentunya akan mempengaruhi terhadap tingkat kompetensi para gurunya. Oleh karena itu kepala sekolah seyogyanya dapat mengalokasikan anggaran yang memadai bagi upaya peningkatan kompetensi guru.

d. Kepala Sekolah Sebagai Supervisor

Supervisi adalah suatu aktivitas pembinaan yang direncanakan untuk membantu para guru dan pegawai sekolah lainnya dalam melakukan pekerjaan mereka secara efektif. Supervisi sebagai salah satu fungsi pokok dalam administrasi pendidikan, bukan hanya pekerjaan para pengawas, tetapi juga tugas kepala sekolah terhadap guru-guru dan pegawai sekolahnya.[28]

Untuk mengetahui sejauh mana guru mampu melaksanakan pembelajaran, secara berkala kepala sekolah perlu melaksanakan kegiatan supervisi, yang dapat dilakukan melalui kegiatan kunjungan kelas untuk mengamati proses pembelajaran secara langsung, terutama dalam pemilihan dan penggunaan metode, media yang digunakan dan keterlibatan siswa dalam proses pembelajaran.

[28]Sulistyorini. 2009.*menejemen pendidikan islam, konsep, strategi, dan aplikasi*. Yogyakarta; Teras. h. 182

Dari hasil supervisi ini, dapat diketahui kelemahan sekaligus keunggulan guru dalam melaksanakan pembelajaran, tingkat penguasaan kompetensi guru yang bersangkutan, selanjutnya diupayakan solusi, pembinaan dan tindak lanjut tertentu sehingga guru dapat memperbaiki kekurangan yang ada sekaligus mempertahankan keunggulan dalam melaksanakan pembelajaran. Dari ungkapan ini, mengandung makna bahwa kepala sekolah harus betul-betul menguasai tentang kurikulum sekolah. Mustahil seorang kepala sekolah dapat memberikan saran dan bimbingan kepada guru, sementara dia sendiri tidak menguasainya dengan baik.

Secara umum kegiatan atau usaha yang dapat dilakukan oleh kepala sekolah atau madrasah sesuai dengan fungsinya sebagai supervisor antara lain:[29]

1) Membangkitkan dan merangsang para guru dan pegawai sekolah didalam menjalankan tugasnya masing-masing dengan sebaik-baiknya.
2) Berusaha melengkapi alat-alat perlengkapan sekolah termasuk media intruksional yang diperlukan begi kelancaran dan keberhasilan proses belajar-mengajar.
3) Bersama para guru berusaha mengembangkan, mencari dan menggunakan metode-metode mengajar yang lebih sesuai dengan kurikulum yang berlaku.
4) Membina kerjasama yang lebih baik dan harmonis terhadap para guru dan pegawai lainnya
5) Berusaha mempertinggi mutu dan pengetahuan para guru dan pegawai sekolah.
6) Membina hubungan kerja sama antara sekolah dengan masyarakat daninstansi-instansi lain dalam rangka peningkatan mutu pendidikan.

e. Kepala Sekolah Sebagai Leader (Pemimpin)

[29] Muwahid Shulhan.*Op.cit,*. h. 53-54

Gaya kepemimpinan kepala sekolah seperti apakah yang dapat menumbuh-suburkan kreativitas sekaligus dapat mendorong terhadap peningkatan kompetensi guru? Dalam teori kepemimpinan setidaknya kita mengenal dua gaya kepemimpinan yaitu kepemimpinan yang berorientasi pada tugas dan kepemimpinan yang berorientasi pada manusia. Dalam rangka meningkatkan kompetensi guru, seorang kepala sekolah dapat menerapkan kedua gaya kepemimpinan tersebut secara tepat dan fleksibel, disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan yang ada.

f. Kepala Sekolah Sebagai Inovator

Dalam rangka melakukan peran dan fungsinya sebagai inovator, kepala sekolah harus memiliki strategi yang tepat untuk menjalin hubungan yang harmonis dengan lingkungan, mencari gagasan baru, mengintegrasikan setiap kegiatan, memberikan teladan kepada seluruh tenaga kependidikan sekolah, dan mengembangkan model pembelajaran yang inofatif. Kepala sekolah sebagai inovator akan tercermin dari cara ia melakukan pekerjaannya secara konstruktif, kreatif, delegatif, integratif, rasional, objektif, pragmatis, keteladanan.

g. Kepala Sekolah Sebagai Motivator

Sebagai motivator, kepala sekolah harus memiliki strategi yang tepat untuk memberikan motivasi tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.Motivasi ini dapat ditumbuhkan melalui pengaturan lingkungan fisik, pengaturan suasana kerja, disiplin, dorongan, penghargaan secara efektif, dan penyediaan berbagai sumber belajar melalui pengembangan Pusat Sumber Belajar (PSB).

2) Tugas kepala sekolah

Kepala sekolah merupakan pemimpin dalam sekolah yang memiliki tugas dan fungsi tersendiri.Dalam pelaksanaan tugas kepala sekolah harus lebih mengutamakannya dari pada aktifitas pribadi, sebab sekolah merupakan ujung tombak bangkitnya generasi muda. Adapun tugas kepala sekolah yang diatur

dengan Kepmendikbud No. 0489/U/1992 untuk SMA dan Kepmendikbud No. 054/U/1993 untuk SLTP misalnya, seorang kepala sekolah mempunyai tugas:

a) Menyelenggarakan kegiatan pendidikan
b) Membina kesiswaan
c) Melaksanakan bimbingan dan penilaian bagi guru dan tenaga kependidikan lainnya
d) Menyelenggarakan adminitrasi sekolah
e) Merencanakan pengembangan, pendayagunaan, dan pemeliharaan sarana dan prasarana
f) Melaksanakan hubungan sekolah dengan lingkungan, orang tua dan/ masyarakat.[30]

Tugas kepala sekolah yang paling utama adalah bertanggung jawab terhadap bawahannya dan bertanggung jawab terhadap atasannya.Bertanggung jawab pada tugas bawahannya, maksudnya kepala sekolah harus selalu mengontrol kinerja bawahannya sedangkan tanggung jawab kepala sekolah kepada atasannya yaitu kepala sekolah harus berusaha menerima masukan dari atasannya terhadap peningkatan mutu serta pencapaian visi dan misi sekolah tersebut.[31]

Jadi menurut istilah strategi kepala sekolah adalah suatu cara atau metode yang digunakan oleh kepala sekolah dalam mencapai tujuan yang sudah direncankan dalam upaya meminimalisir kegagalan. Strategi ini merupakan salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh kepala sekolah dalam mewujudkan sebuah visi dan misi sekolah.

B. Budaya Pelayanan Prima

1. Pengertian budaya pelayanan prima

30 Muhammad Arsyad.*Mencermati Standar Kepala Sekolah*, mailto:mma-mars@yahoo.co.id. diakses tgl 24 februari 2021

31 Rohmad. 2015.*Media Pembelajaran dalam Pelajaran Agama Islam*. Yogyakarta: CV Gerbang Media Aksara. h. 88

Kata “Budaya” berasal dari Bahasa Sansekerta “Buddhayah”, yakni bentuk jamak dari “Budhi” (akal). Jadi, budaya adalah segala hal yang bersangkutan dengan akal.Selain itu kata budaya juga berarti “budi dan daya” atau daya dari budi. Jadi budaya adalah segala daya dari budi, yakni cipta, rasa dan karsa.[32]

Menurut KBBI budaya artinya pikiran, akal budi, hasil, adat istiadat atau sesuatu yang sudah menjadi kebiasaan yang sukar diubah.[33] Budaya adalah suatu cara hidup yang berkembang dan dimiliki bersama oleh sebuah kelompok orang dan diwariskan dari generasi ke generasi. Budaya terbentuk dari banyak unsur yang rumit, termasuk sistem agama dan politik, adat istiadat, bahasa, pakaian, bangunan, dan karya seni. Bahasa, sebagaimana juga budaya, ialah bagian tak terpisahkan dari diri manusia sehingga banyak orang administratif, dan presepsi dari lain-lain tentang legitimasi pengaruh. Cenderung menganggapnya diwariskan secara genetis. Ketika seseorang berusaha berkomunikasi dengan orang-orang yang berbeda budaya dan menyesuaikan perbedaan-perbedaannya, membuktikan bahwa budaya itu dipelajari.

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 di dalam hidup dan penghidupannya guna mencapai keselamatan dan kebahagiaan yang pada lahirnya bersifat tertib dan damai.[34]

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

---

[32]Ary H. Gunawan.2000. *Sosiologi Pendidikan Suatu Analisis Sosiologi tentang Pelbagai Problem Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta. h. 16.

Departemen Pendidikan Nasional.*Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*.Edisi ke-3. Jakarta:

[34]Ki Hajar Dewantara. 1994.*Kebudayaan*. Yogyakarta: Penerbit Majelis Luhur Persatuan Tamansiswa.

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.[35] 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.[36]

Service Excellence adalah kepedulian kepaada pelanggan/nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaannya.[37]

Untuk menarik pelanggan/nasabah dan memepertahankan pelanggan lama, suatu perusahaan harus mengadakan pelayan yang terbaik (service excellence) dan teratur.

---

[35] Kasmir.2006. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. h. 1

[36] Fandy Tjiptono. 2008.*Service Management*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. h. 1

[37] Adya Barata Atep. *Op.cit,* h. 27

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.[38]

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.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Di bawah ini adalah sebagian kecil ayat al-Quran dan hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama.

Firman Allah SWT dalam Al-Quran surah Al Maidah: 2, yang berbunyi:

عَت وَاثلَاِ يلَعَ اوْنُ مِ وَ دْعلاُ وَ ونِذ ا َاللهَ نَّ اِللهَ اوُقَّتاوَ ۚ

ُديْدِشَ باِقعِلا َعَ تو َيلَعَ اوْنُوا رِّبِلا َىوْقَّتلاو َلَ و

Artinya :

Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada allah, sesungguhnya allah maha berat siksaNya. (Al Maidah :2) [39]

Dari ayat di atas Allah memerintahkan kepada kita semua untuk saling menolong didalam koridor mengerjakan kebajikan dan takwa dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan

[38] Burhanuddin Abdullah. 2006. *Budaya Kerja Perbankan*. Jakarta: LP3ES. h. 148

[39] Departemen Agama RI. 2004. *Al-Jumanatul Ali Al- Qur'an Dan Terjemahnya*. Bandung: J-ART. h. 106

Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan di atas.

Upaya memberikan pelayanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.[40]

Penonjolan kemampuan inilah yang sebenarnya agak membedakan antara konsep pelayanan biasa dan pelayanan prima, karena tumpuan keberhasilan melaksanakan dan membudayakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab dalam proses pemberian layanan.

Yang patut kita garisbawahi, bahwa di dalam definisi layanan prima minimal harus ada tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi kepada standar layanan tertentu.[41]

Berikut adalah karakteristik tentang pelayanan yang menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:

1) Pelayanan bersifat tidak nyata, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2) Pelayanan merupakan tindakan nyata yang sifatnya mempengaruhi tindakan sosial.
3) Secara nyata produksi dan konsumsi tidak dapat dipisahkan, karena kejadiannya bersamaan terjadi ditempat yang sama.

Sementara pelayanan prima adalah terjemahan dari istilah excellent service yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang

[40] Suharto Abdul Majid. 2009. *customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers. h. 59

[41] *Ibid.* h. 59-60

baik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.[42] Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Barata dalam Suharto Abdul Majid yang mengatakan bahwa service excellent merupakan pengembangan dari customer care dan customer service, dalam memberikan layanan terbaikkepada pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan kita mempu memberikan kepuasan optimal.[43]Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan.pelayanan tersebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.[44]

2. Arti penting pelayanan prima

a. Layanan prima memiliki makna ekonomi

Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan.Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pangsa pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial dan sebagainya.[45]

Mempertahankan pelanggan lebih mudah dibandingkan mencari pelanggan yang baru karenamencari pelanggan yang baru lebih sulit, manajemen perlu ekstra bekerja keras dan membutuhkan pengorbanan yang besar dari segi finansial pemasaran dan membutuhkan tenaga pemasaran yang berjumlah banyak maupun dari segi waktu pelayanan dengan proses yang cukup lama dan harus beberapa kali melalui upaya mencari hubungan dan menarik hati calon pelanggan dengan membentuk suatu pencitraan yang positif yang membutuhkan kreativitas tinggi melalui promosi

[42] M. Nur Riyanto. 2012.*Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandunng: Alfabeta. h. 211
[43] Suharto Abdul Majid. *Loc.cit*
[44] M. Nur Riyanto. *Loc.cit*
[45] Nina Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. h. 3

perkenalan produk, presentasi produk, penyebaran browser, acara promosi penjualan dan iklan yang membutuhkan biaya yang sangat besar agar dapat meyakinkan dimata pelanggan, percaya akan citra produk atau perusahaan bernilai baik.

b. Pelayanan prima tempat berkumpul uang dan pekerjaan

Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Aset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan.karena ini tugas utama perusahaan adalah penarik dan mempertahankan pelanggan. pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatannya akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan fokus terhadap kupuasan pelanggan. bila pelayanan tidak menjadi prioritas utama maka akan mengakibatkan gagal penjualan produk atau jasa sehingga menurunkan segi profitabilitas.

c. Persaingan yang semakin tajam

Terus membesarnya kegiatan bisnis, semakin ketatnya kompetisi serta rendahnya atau turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupunppublic relations release. Dengan demikian kekuatan tawar menawar pelanggan semakin besar,terutama aspek keamanan dan pemakaian barang atau jasa tertentu.[46]

d. Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani

[46] *Ibid.* h. 5-6

namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan.usaha memuskan kebutuhan pelanggan harus dialakukan secara menguntungkan atau bersifat win-win situation yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan. Tentunya mensyaratkan atas peningkatan taraf hidup, regulasi dari pemerintah mengenai hak-hak pelanggan, juga semakin kompleksnya kegiatan bisnis serta terjadinya ledakan data informasi berimplikasi kepada keharusan dalam perbaikan mutu layanan dan perbaikan kinerja front line staf.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Faktor utama yang berpengaruh adalah SDM. Artinya, peran manusia (karyawan) yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena dengan hanya manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Kemudian sarana dan prasarana yang digunakan juga harus dapat menunjang apa yang sudah dilakukan oleh manusia. Demikian pula dengan kualitas produk yang ditawarkan harus memiliki kelebihan dibanding produk pesaing.

Kedua, faktor tersedianya sarana dan prasarana (fisik) yang dimiliki oleh perusahaan. Faktor ini sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan nantinya. Faktor sarana dan prasarana seperti kenyamanan ruangan yaitu ruangan yang lebar, pendingin udara yang cukup, penyusunan meja kursi yang rapi dan artistik. Selanjutnya toilet termasuk penting juga bagi pelanggan/nasabah.

Yang ketiga adalah kualitas produk yang disajikan seperti ragam produk atau jenis produk yang dijual lengkap sehingga nasabah tidak perlu pergi ketempat lain. Mutu atau isi dari produk berkualitas tinggi, Yang terakhir adalah faktor promosi yang juga perlu memperoleh perhatian.[47]

Ketiga faktor ini harus saling mendukung satu sama lainnya. Apabila salah satu faktor diabaikan, kualitas pelayanan yang diberikan menjadi berkurang nilainya. Perbaikan kualitas pelayanan juga harus mengacu pada tiga faktor di atas.

4. Tujuan, manfaat dan Fungsi Pelayanan Prima

[47] Kasmir. OP.cit. h. 7

Tujuan pelayanan prima

Tujuan pelayanan prima adalah untuk mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau customer loyality. Pembelotan pelanggan atau berpaling pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh sekolah dalam melayani pelanggan.[48]

Selain itu tujuan pelayanan prima adalah, memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa "pelayanan adalah pemberdayaan". Pelayanan pada sektor pendidikan berorientasi pada profit. Bagi sekolah, pelayanan prima bertujuan terhadap kelangsungan hidup sekolahan tersebut. Apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan tentu saja akan mengecewakan masyarakat sekolah dan sekitarnya.

Manfaat Pelayanan Prima

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan perbankan kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengebangan penyusunan standar pelayanan. Sikap yang perlu dimiliki oleh pegawai berdasarkan konsep pelayanan prima adalah sebagai berikut:

a. Rasa memiliki terhadap instansi
b. Rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
c. Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan
d. Ingin menjaga martabat dan nama baik instansi/lembaga pendidikan.

Untuk perusahaan profit, tentu saja pelayanan prima ini merupakan hal yang terpenting, karena kelangsungan hidup perusahaan tentu saja dipengaruhi oleh pelayanan prima yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Jika perusahaan tidak dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan tentu saja pelanggan akan berpaling kepada perusahaan lain. Oleh karena itu, beberapa perusahaan melakukan beberapa hal dalam peningkatan kualitas pelayanan.Salah satunya adalah memberikan training

[48] Nina Rahmayanty. Op.cit. h. 8

kepada karyawannya.Disiplin dalam bekerjapun merupakan salah satu factor penunjang dalam memberikan pelayanan.

Fungsi Pelayanan prima

Fungsi pelayanan prima adalah sebagai berikut:

a. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat
b. Menciptakan suasana yang nyaman agar pelanggan merasa dipentingkan
c. Memuaskan pelanggan agar pelanggan percaya terhadap jasa yang ditawarkan dan senang hati menerima sekolah tersebut
d. Memberikan keuntungan kepada sekolah.[49]

Perusahaan dan petugas pelayanan tetap berusaha untuk menjaga proses pelayanan dengan sangat baik sehingga akan tertanam di dalam hati pelanggan dan pada akhirnya pelanggan mengikuti dengan kesetiaannya yang akan selalu diberikannya.[50]

Loyalitas adalah tentang presentase dan orang yang pernah membeli dalam kerangka waktu tertentu dan melakukan pembelian ulang sejak pembelian yang pertama. Terdapat konsep loyalitas yang ditawarkan Oliver mengenai tingkat loyalitas konsumen terdiri dari empat tahap:

a. Loyalitas kognitif
b. Loyalitas afektif
c. Loyalitas konatif
d. Loyalitas tindakan

5. Konsep Pelayanan Prima berdasarkan pendekatan A4

Dalam upaya menerapkan pelayanan prima kepada pelanggan, ada banyak poin yang wajib diperhatikan dan dilaksanakan, satu di antaranya adalah menjalankan konsep A4, yang terdiri dari:

---

[49]Daryanto dan Ismanto Setyabudi*. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media.* h. 2

[50]Nina Rahmayanti. *Op.cit. h*. 13

a. Attidute (sikap)[51]

Dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada pelanggan, sikap atau Attidute merupakan poin yang utama. Untuk menciptakan sikap Attidute yang baik dimata konsumen, maka para pegawai yang berinteraksi langsung kepada konsumen wajib menggunakan bahasa sopan, cekatan dalam menangani keluhan, dan menjadikan pelanggan sebagai seorang raja.

Dalam pola pelayanan prima, sikap yang ditonjolkan oleh pihak yang melayani harus mencerminkan gerak-gerik dan perangai yang mampu menarik kesenangan pihak yang dilayani.[52]

b. Attention (perhatian)

Adalah tindakan untuk memperhatikan keinginan pelanggan serta fokus dalam menciptakan kepuasan konsumen.

c. Action (tindakan)

Setelah memulai pelayanan ke konsumen dengan sikap (attidute) yang bagus dan kemudian memperhatikan segala kebutuhan pelanggan, maka langkah berikutnya adalah segera melakukan tindakan guna mewujudkan apa yang diharapkan oleh konsumen. Action yang dilakukan hendaknya memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat, dan selamat.

Pelaksanaan pelayanan prima yang didasarkan pada konsep tindakan (action) dapat diartikan sebagai rangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan terbaik bagi pelanggan.[53]

d. Anticipation

Sebagai back up terakhir dari usaha melakukan pelayanan prima kepada para konsumen adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang terjadi di

[51] Nina Rahmayanty. *Loc.cit*.

Prihartono. 2012.*Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offiset. h. 83

Prihartono.*Op.cit.* h. 87-88

dalam bisnis. Untuk itulah diperlukan antisipasi yang berupa dana antisispasi atau lainnya demi menjamin kepuasan dan loyalitas para pelanggan.[54]

6. Komunikasi dalam Pelayanan Prima

Komunikasi akan berlangsung dengan baik jika terdapat unsur-unsur yang mendukung proses komunikasi antara lain:

a. Pengiriman (sender/encoder), yaitu pihak yang mengirim pesan kepada pihak lainnya.
b. Penulisan dalam bentuk sandi (encoding), yaitu suatu proses penyebaran dalam bentuk simbol atau sandi
c. Pesan (message) yaitu serangkaian simbol-simbol yang disampaikan pengirim
d. Media, yaitu suatu alat atau saluran untuk menyampaikan pesan
e. Penerima (receiver/decoder) yaitu pihak yang menerima pesan dan pengirim pesan
f. Pembacaan sandi (decoding) yaitu suatu proses pengartian atau menerjemahkan simbol-simbol oleh pihak penerima pesan
g. Tanggapan (respon) yaitu serangkaian reaksi dari pihak penerima atas pesan-pesan yang disampaikan kepadanya
h. Umpan balik (feedback) yaitu respon penerima yang disampaikan kepada pengirim pesan

Dalam proses komunikasi antar pihak pengirim pesan dan penerima pesan kerap kali muncul suatu penyimpangan/gangguan (noise/distorsi) yang mengakibatkan pesan yang diterima diartikan berbeda dari yang dimaksu pengirim.[55]

C. Penelitian yang relevan

Penelitian yang berkenaan dengan Strategi Managerial Kepala Sekolah Dalam Membangun Budaya Pelayanan Prima Di SMP IT Al-Hijrah Medan, menurut pendapat penulis sampai sejauh ini belum pernah dilakukan. Namun, untuk memperoleh gambaran tentang posisi masalah yang diteliti dengan masalah yang

[54] Daryanto dan Ismanto Setyabudi.*Loc.cit.*
[55] *Prihartono. Op.cit.* h.*92*

telah diteliti sebelumnya, dilakukan analisis terhadap hasil-hasil kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan, yaitu :

1. Penelitian Fantika Febry Puspitasari[56] dengan judul: "Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah" (Studi Kasus di SDIT Taqiyya Rosyida). Dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa, implementasi pelayanan prima dalam bentuk: 1) training khusus pelayanan prima, 2) mewujudkan komunikasi ramah, 3) menghidupkan nuansa kekeluargaan, 4) memberikan fasilitas yang memadai. Pelaksanaan konsep pelayanan prima tersebut, mampu meningkatkan marketing sekolah, terbukti dengan meningkatnya penerimaan siswa baru sebesar dua kali lipat yaitu 112 siswa yang terbagi dalam 4 rombongan belajar. Ke depan, akan lebih baik lagi jika sekolah membuat angket untuk wali murid dan siswa terkait kepuasan terhadap pelayanan sekolah, sehingga sekolah memperoleh data valid sebagai bahan evaluasi dan perbaikan.
2. Gidion Adi Nugroho[57] dalam disertasi yang berjudul: "Manajemen Pelayanan Prima (Service Excellence) Di Pt Bprs Khasanah Ummat Tambak Sari, Banyumas". Temuan di lapangan dapat dideskripsikan bahwa manajemen pelayanan prima (service excellence) di BPRS Khasanah Ummat, Tambak sari, Banyumas, sudah sesuai dengan misi yaitu mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) khususnya dalam pelayanan ditujukan untuk memasarkan produkproduk, dan memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Selain itu penulis juga menyimpulkan bahwa dalam menjalankan budaya kerja yang meliputi pelayanan prima, inovasi, keteladanan, professionalisme, Integritas, dan kerjasama sudah sesuai dengan SOP dan budaya kerja yang diterapkan dan diharapkan di BPRS Khasanah Ummat.

---

[56] Fantika Febry Puspitasari. *Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah.*Studi Kasus di SDIT Taqiyya Rosyida. Jurnal manajemen pendidikan islam. Vol. 4 No. 1, tahun Juni 2019.

[57] Gidion Adi Nugroho. *Manajemen Pelayanan Prima (Service Excellence)* Di Pt Bprs Khasanah Ummat Tambak Sari.Banyumas. Disertasi tahun 2016

3. Dellita Yana Prasetyaning Putri[58] dengan judul: Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Layanan Prima Melalui Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendidikan (studi kasus di MTs Al-Ma'arif 1 Singosari Kabupaten Malang). Hasil penelitian ini meliputi: manajemen peningkatan layanan prima melalui sarana dan prasarana yang berupa keikutsertaan kepala madrasah dan seluruh guru maupun staf pada saat pelaksanaan, strategi-strategi kepala madrasah dalam meningkatkan layanan prima melalui sarana prasarana berupa perencanaan hingga evaluasi, kendala yang dihadapi kepala madrasah dalam pelaksanaan strategi peningkatan layanan prima melalui sarana dan prasarana.

[58] Dellita Yana Prasetyaning Putri, *Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Layanan Prima Melalui Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendidikan* (studi kasus di MTs Al-Ma'arif 1 Singosari Kabupaten Malang), Karya penelitian tahun 2017.

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis 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 sekolahan tersebut dan cara kepala sekolah sebagai pemimpin di sekolah dalam memberikan pelayanan terbaik mereka terhadap masyarkat 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 mengunakan 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 mengambangkan budaya pelayanan prima di sekolah Al-Hijrah yang berada di jalan perhubungan desa laut dendang, medan maka peneliti 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.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang dijadikan obyek kajian dalam penyusunan skripsi ini adalah di SMP IT Al-Hijrah yang lokasinya berada di jalan Perhubungan, Tembung, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Kota Medan, Sumatra utara 20371. SMPIT Al-Hijrah berada di pinggir jalan raya, jalur pusat kota sehingga mudah untuk dilalui. Waktu pelaksanaannya adalah:

Bulan/tahun	**Kegiatan**
Januari-februari/ 2021	Pengauan judul
Maret-april/ 2021	Penelitian
April-mei/ 2021	Pengolahan data
Mei/ 2021	proposal

Lembaga pendidikan ini berada dibawah naungan Kemendikbud ditambah lagi memiliki akreditas yang sudah memandai itu dibuktikan dari hasil lulusan yang dikeluarkan lembaga pendidikan ini pencapaian tersebut tidak lepas dari peran kepala sekolah yang memimpin dengan bijaksana baik kepada guru-guru maupun siswa-siswi dengan menerapkan berbagai peraturan untuk di jalankan dan di taati demi keselarasan dan kemajuan sekolah tersebut agar menjadi lembaga pendidikan yang semakin unggul. jadi pada dasarnya lembaga pedidikan ini siap untuk membina dan memberi pengetahuan kepada siswanya dan dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai sebagaimana yang telah dilihat peneliti. peneliti menganggap lokasi ini sudah strategis-*representatif* untuk melakukan penelitian sesuai dengan judul.

Pemilihan lokasi penelitian ini dilakukan dengan berbagai pertimbangan, yaitu:

1. Lokasi penelitian mudah dijangkau dan situasi sosialnya mudah diamati sehingga memperlancar proses penelitian.
2. Pertimbangan lebih khusus yaitu tentang pelayanan yang terdapat di sekolah ini, oleh sebab itu peneliti ingin mengetahui bagaimana strategi kepala sekolah dalam mengembangkan budaya pelayanan prima di sekola ini.

3. Di sekolah ini belum pernah diadakan penelitian tentang strategi managerial kepala sekolah dalam mengembangkan budaya layanan prima, maka peneliti tertarik untuk meneliti di sekolahan ini.

C. Sumber Data

Dalam suatu penelitian secara umum menghasilkan data.Data merupakan keterangan-keterangan tentang suatu hal, dapat berupa sesuatu hal yang diketahui atau yang dianggap atau anggapan.Atau suatu fakta yang digambarkan lewat angka, simbol, kode, dan lain-lain.[59]Sumber data merupakan aspek yang paling penting dalam penelitian.Informasi yang ingin diketahui datang dari sumber tersebut.peneliti memfokuskan sumber data yang akan diambil dalam penelitian ini adalah dengan menetapkan kepala sekolah dan orang tua siswa sebagai sumber informasi baik itu kata-kata dan tindakan yang diperoleh peneliti dan mengkaitkannya kedalam penelitian, selanjutnya dokumen atau sumber tertulis lainnya merupakan data tambahan.

Menururt lexy J. Moleong dalam Arikunto yang berjudul Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, bahwa Sumber data kualitatif adalah tampilan yang berupa kata-kata lisan atau tertulis yang dicermati oleh peneliti, dan benda-benda yang diamati sampai detailnya agar dapat ditangkap makna yang tersirat dalam dokumen atau bendanya. Sumber data tersebut seharusnya asli, namun apabila susah di dapat, fotokopi atau tiruan tidak terlalu menjadi masalah, selama dapat diperoleh bukti pengesahan yang kuat kedudukannya.[60]

Data penelitian dikumpulkan lewat pengumpulan data, observasi, wawancara maupun lewat data dokumentasi. Sumber data secara garis besar terbagi ke dalam dua bagian, yaitu:

1. Sumber data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang dapat berupa interview,

[59]Iqbal hasan.2022.*Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia. h. 82

[60]Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. h. 22.

observasi maupun penggunaan instrumen pengukuran yang khusus dirancang sesuai dengan tujuannya. Dalam penelitian ini, sumber data primer yang digunakan adalah dengan cara mengadakan wawancara langsung kepada subjek penelitian, yaitu kepala sekolah, orang tua, guru, siswa dan komite yang merupakan warga sekolah SMPIT AL-Hijrah medan.

2. Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung tetapi diperoleh dari pihak kedua. Sumber data sejunder ini dapat di peroleh dari hasil dokumentasi berupa foto, catatan dan arsip-arsip resmi.[61]

Setelah di paparkan di atas tentang beberapa sumber data tersebut, diharapkan peneliti dapat mendeskripsikan tentang strategi kepala sekolah dalam mengembangkan budaya pelayanan prima di SMP IT Al-Hijrah medan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi (pengamatan)

   Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran.[62]

   Kelebihan teknik ini adalah data yang diperoleh lebih dapat dipercaya karena dilakukan atas pengamatan sendiri dengan berkomunikasi dan berinteraksi. Sehingga peneliti mengadakan observasi secara langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang terjadi di lembaga pendidikan tepatnya di lingkungan SMPIT Al-Hijrah Medan. Metode ini digunakan peneliti untuk mengamati situasi latar alami dan pelaksanaan kegiatan pembelajaran di sekolah tersebut.

[61] Saifuddin Azwar. 2005. *Metode Penelitian*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar. h. 36

[62] Abdurrahmat Fatoni. 2006.*Penelitian dan Teknik Penyususnan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta. h. 104.

Dengan metode observasi atau pengamatan ini, peneliti ingin mengetahui proses interaksi belajar dan pembelajaran secara langsung.

Dalam penelitian dengan teknik observasi, peneliti akan datang langsung ke SMPIT Al-Hijrah medan untuk melihat peristiwa ataupun mengamati benda secara langsung dan mencatat hal-hal yang diperlukan, serta mengambil dokumentasi dari tempat atau lokasi penelitian yang terkait dengan strategi managerial kepala sekolah dalam mengembangkan budaya layanan prima (Ceramah, Tanya jawab dan Demonstrasi).

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan melihat dan mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Berbagai jenis informasi yang dapat diperoleh melalui dokumentasi antara lain:

a. Surat-surat resmi.
b. Catatan rapat
c. Transkip Buku
d. Proposal

Metode ini digunakan peneliti untuk mengetahui data tentang sejarah struktur organisasi, jumlah guru di SMPIT Al-Hijrah Medan dan dokumen-dokumen lain yang terkait dengan fokus penelitian.

E. Teknik 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.

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,

3. Verifikasi Data/Penarikan Kesimpulan

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitaif 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, makakesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.[63]

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

[63]Sugiyono. 2012.*Memahami Penelitian Kualitatif*. Cet. Ke-7. Bandung: Alfabeta. h. 92-99.

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.

F. Teknik Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan uji credibility (validitas interbal), transferability (validitas eksternal), dependability (reliabilitas) dan confirmability (obyektifitas).[64]

Dalam penelitian kualitatif, uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian dapat dilakukan dengan berbagai cara, anatara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check. Namun, dalam penelitian ini hanya menggunakan beberapa cara yang dilakukan untuk menguji kepercayaan data hasil penelitian sebagai berikut:

a. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian, terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.Namun, dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Untuk menguji kredibelitas data tentang "Pendidikan karakter remaja dari keluarga broken

[64] Sugiyono. 2015.*Metode Penelitiaan: Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta. h. 366.

home (studi kasus pada remaja di Desa Margourip)" maka pengumpulan dan pengujian data dilakukan kepada anggota keluarga, tetangga dan remaja (informan). Data dari ketiga sumber tersebutkan dideskribsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik dari ketiga sumber data tersebut.

2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumen pendukung terhadap informan.

b. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Daalam penyusunanllaporan, peneliti menyertakan foto atau dokumen autentik sehingga hasil penelitian menjadi lebih dapat dipercaya.

c. Mengadakan Member

Check Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data, dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data itu pertanda data tersebut valid, sehingga semakin kredibel. Pelaksanaan member check dapat dilakukan setelah mendapat suatu temuan atau kesimpulan. Dalam penelitian ini member check dilakukan dengan forum diskusi kelompok.

2. Uji Tranferabelitas

Pengujian transferability ini merupakan validitas eksternal dalam penelitian kuantitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil. Nilai transfer ini berkaitan dengan pertayaan, sampai mana penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Bagi penelitian naturalistik, nilai transfer

bergantung pada pemakai, sejauhmana hasil penelitian tersebut dapat digunakan dalam konteks dan situasi sosial lain.

3. Uji Dependabilitas

Dalam penelitian kuantitatif, Dependabilitiy disebut sebagai reliabilitas. Suatu penelitian yang reliabel adalah apabila orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif, uji dependebility dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.

4. Uji Konfirmabilitas

Pengujian konfirmability dalam penelitian kuantitatif disebut dengan uji obyektifitas penelitian.Penelitian dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati banyak orang.Dalam penelitian kualitatif, uji Konfirmability mirip dengan uji Dependability, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan.

G. Langkah-Langkah Penelitian

Menurut Moleong ada tiga lankahh pokok dalam penelitian kualitatif antara lain:

1. 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.

2. 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 .

3. 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.

4. 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.
5. Langkah terakhir adalah melakukan pengurusan kelengkapan persyaratan untuk mengadakan ujian skripsi.[65]

[65] Lexy J. Moleong.*Op.cit.* h. 85-103.

BAB IV
TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan umum

1. Sejarah Singkat SMPIT Al-Hijrah Medan

Sejak berdiri pada tahun 2009, SMPS IT Al Hijrah kini menjadi sekolah pilihan masyarakat untuk mencetak generasi-generasi yang tidak hanya unggul di bidang akademik, namun juga non akademik, sholeh, berakhlak dan dekat dengan Al-Qur'an. Ini terbukti dengan terus meningkatnya orangtua yang mendaftarkan anaknya dari tahun ke tahun.

Di awal berdirinya pada tahun 2009, SMPS IT Al Hijrah di Inisisasi oleh para orantua SDIT Al Hijrah yang merasa bingung melanjutkan sekolah anaknya yang telah menyelesaikan pendidikan di SDIT Al Hijrahhanya, para orang tua mengingkan pola dan model Pendidikan yang sama dengan jenjang sebelumnya yang di alami oleh anaknya , atas keinginan dan tekad tersebut para orangtua mengajukan permohonan ke pihak sekolah , atas masukan dan pertimbangan yang matang pihak sekolah menyahuti keinginan para orangtua untuk mendirikan SMPSIT Al Hijrah, sebagai sekolah baru SMPSIT Al Hijrah hanya memiliki siswa sebanyak 10 siswa, kondisi ini berjalan sampai 3 tahun kedepan dengan penambahan siswa yang sangat meinimalis,

Dalam perjalanannya SMPSIT Al Hijrah mengalami bebrapa perpindahan lokasi, hal ini dikarenakan keterbatasan keuangan yang belum mampu membangun Gedung permanen miliki sendiri, di awal SMPSIT Al Hjrah berlokasi di Jl Perhubungun sebelah MTA (Majelis Tafsir Al Qur'an) LautDendang , lalu di tahun ke 2 berpindah ke Gedung Ruko di Simpang Beo Laut Dendang, dan pada akhirnya kembali ke lokasi awal dengan membangun beberapa kelas baru hingga saat ini .

Setalah tahun ke 3 SMPS IT Al Hijrah mampu menjawab keraguan para orangtua siswa sehingga menjadi sekolah pilian abagi anak-anaknya untuk jenjang berikutnya , selanjutan SMPSIT Al Hijrah adalah sekolah yang beroperasi lima hari, senin -

Jum’at, dengan system Full-day school. Kami tidak memberikan PR pada siswa. Tugas di berikan dalam bentuk proyek baik individu maupun kelompok. Selain menerapkan kurikulum Nasional, kami juga mengimplementasikan kurikulum SIT (Sekolah Islam Terpadu) sebagai sekolah yang tergabung dalam Jaringan Sekolah Islam Terpadu (JSIT). 9 Seluruh tenaga pendidik dan non pendidik di sekolah kami adalah orang-orang yang bekerja sesuai bidang atau jurusan dari lulusan S1 dan S2. Beberapa tenaga pendidik kami aktif mengajar di perguruan tinggi, Al hamdulillah tem Qur’an SMPS IT Al Hijrah telah hafidz dan hafidzah 30 juz.

Di bawah naungan Yayasan Al Hijrah 2 Deli Serdang, Lembaga dakwah yang bergerak di bidang Pendidikan, kami sangat mengedepankan nilai-nilai keislaman baik kurikulum, kegiatan belajar mengajar, maupun budaya sekolah sehari-hari. Kelas terpisah antara laki-laki dan perempuan. Pembiasaaan pelaksanaan ibadah-ibadah sunnah secara kolektif seperti puasa sunnah, ifthar jamai, dhuha, dan tahajjud.

Fund raising untuk korban bencana adalah beberapa kegiatan rutin yang kami lakukan. SMPS IT Al Hijrah telah menjalin kerjasama dengan beberapa NGO (Non Government Organitation) seperti PKPU Human Initiative, Nurul Hayat, dan SOSKEM (Sosial Kemanusiaan) Jsit Indonesiasebagai mitra untuk menyalurkan dana-dana bantuan kegiatan sosial yang terkumpul dari seluruh warga sekolah.

Profil SMPIT Al-Hijrah Medan

Data	Keterangan
nama sekolah	SMP IT AL-HIJRAH
Alamat	Jl. perhubungan
Desa/ kelurahan	Laut dendang
Kecamatan	Kec. Percut sei tuan
Kabupaten	Kab. Deli serdang
Provinsi	Sumatra utara

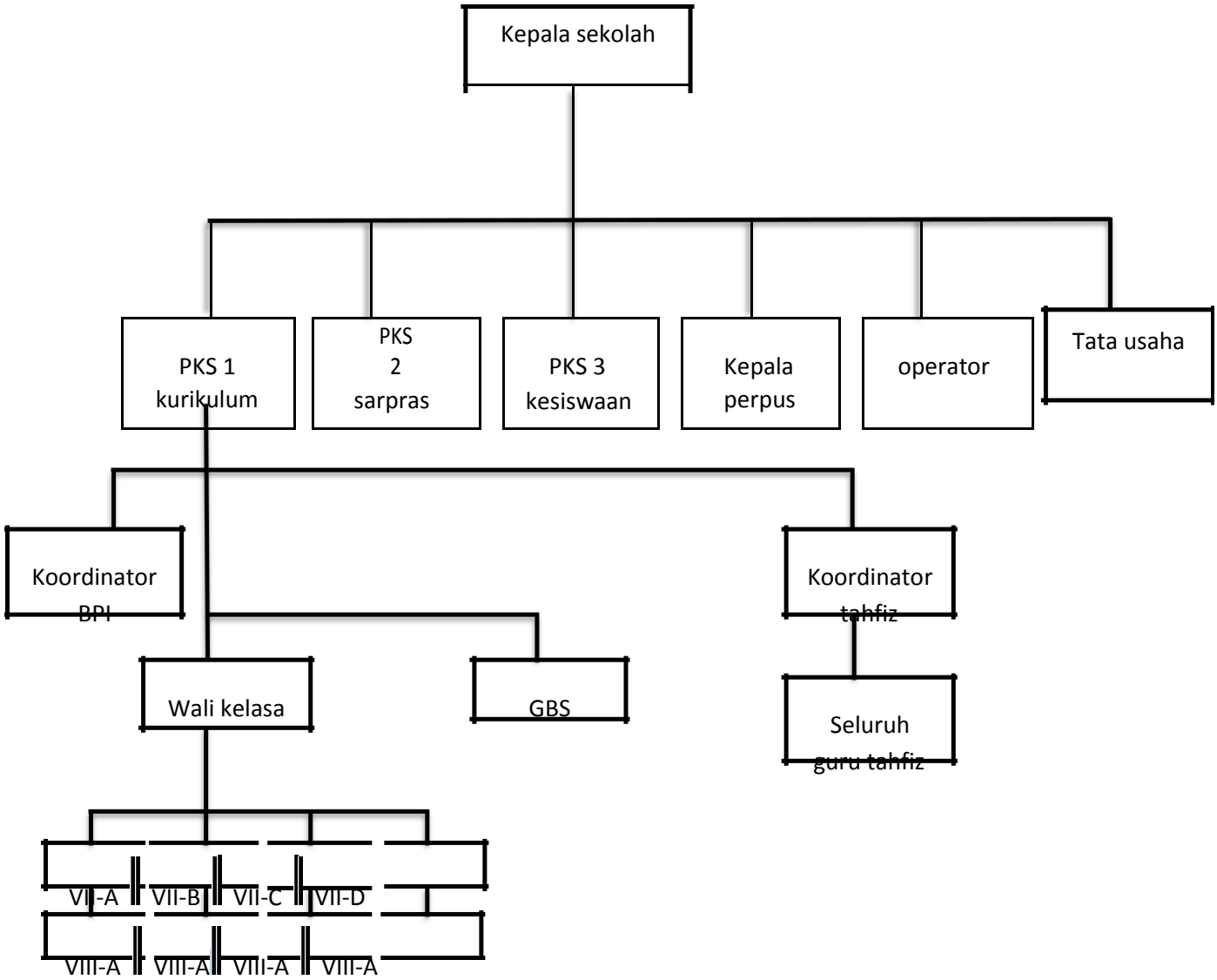
Kode pos	2037
Telepon	061 80028321
NSS	212070106012
NPSN	10261209
Jenjang akreditas	A
Tahun akreditas	2009
Tahun beroperasi	2009
Luas tanah	3.180 m2
Luas bangunan	-
Status tanah	Milik yayasan social
Status bangunan	Milik yayasan social
Status sekolah	SWSTA
Jenjang pendidikan	SMP

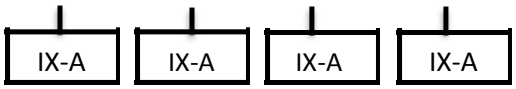
2. Visi Misi

No	Visi, Misi Dan Tujuan	Keterangan
1	Visi sekolah	Terwujudnya generasi Muda Sholeh, Cerdas Dan mandiri
2	Misi sekolah	a. Melakukan kajian-kajian dalam rangka memberikan pemahaman dan upaya penerapan sistem pendidikan islam terpadu modern dan komprehensiif b. Mejalin dan mempererat kerjasama mutualisme dengan berbagai pihak untuk menggali dan mengembangkan potensi yang ada. c. Memberikan pengalaman baru kepada siswa untuk memunculkan jiwa-jiwa pembelajar pemberani dan tanggung jawab

3. Struktur Organisasi Sekolah

SMPIT Al-Hijrah Medan terus berupaya berbenah terutama dibidang organisasi. Organisasi dikembangkan secara menyeluruh sesuai dengan pembagian tugas dan keahlian masing-masing personil. Pekerjaan yang ada dibagi kepada stakeholders mulai dari yayasan sampai pengelolaan tingkat kelas. Ini dilakukan agar tidak terjadi tumpang tindih antara keahlian dan pekerjaan.





4. Data Keadaan Guru dan Siswa/Siswi

Data keadaan guru SMPIT Al-Hirah Medan Sumatra Utara

No	Nama	TTL	Alamat	Jabatan
1	Muhammad Taufiq, S.Pd	Medan, 3 Juli 1981	Jl. Tuasan N0 85 Medan	Kepala Sekolah
2	Mei Ramadhani, S.Pd	Parinsoran, 15 Mei 1987	Jl. Pembinaan hulu Bandar Setia	Wakasek 1, Kurikulum GBS IPA Biologi
3	Rini Purwati, M.Si	Medan, 28 Maret 1985	Jl. Cemara Gg. Waringin	Wakasek II, Sarpra GBS Matematika
4	Dedi Sahputra, S.Sos.I	Hataran Jawa, 16 Juni 1986	Jl.Pendidikan Komp.Sakinah - Sei Rotan	Wakasek III, Kesiswaan GBS Pkn
5	Syarifah Nurhafdhiah, S.Pd.I	Aceh Selatan, 25 Juni 1985	kamp. Kolam Perumahan Pondok IV	Bendahara Unit, GBS B.Arab
6	Dede Prayogi, S.Pd.I	B. Labuhan, 26 Mei 1992	B. labuhan Gg. Maridi No 39 T.Morawa	Operator
7	Suhendri, S.Pd.I	Panduman, 1	Jl. Ikhlas	Koord.

	Guru Piket	April 1993	Bromo Ujung No 2F	Ekstrakurikuler
8	Siti Aisyah, S.Pd	Laras, 9 Oktober 1978	Kamp. Kolam Perumahan Pondok VI	Kepala Perpustakaan, GBS B. Indonesia
9	Robiatul Adawiyah	Pastap, 29 September 1995	S.Pd: Jl. Letda Sujono Gg Pisang	Staff Perpustakaan, GBS B. Arab
10	Zakiah Mursidah, S.Pd	Lumban Pasir, 6 Juni 1995	jl. Rawa II Gg Baru no 106	Tata Usaha, GBS PKN
11	Najmuddin, S.Pd.I	Desa firdaus, 19 Juli 1989	kamp. Kolam Perumahan Pondok IV	Koordinator Bahasa, GBS B.Inggris
12	Husni Mukhtamar, S.Pd	20 Oktober 1995	Jl. Perhubungan Laut Dendang	Wali kelas, GBS Penjaskes
13	Al Uhti, S.Pd.I	Tg. Larangan, 13 April 1988	kampung Kolam	Wali Kelas, GBS PAI
14	Karmila Sari Ritonga, S.Pd	Pinarik, 24 Oktober 1992	Jl.Perhubungan Laut Dendang	Wali Kelas, GBS B.Inggris
15	Muti'an Ridhon, S.Pd	Tj Beringin, 5 Juni1995	Komp. Veteran MDA Alamin	Wali Kelas, GBS B.Inggris
16	Muhammad Rusydi, S.Pd	Pidoli Ombang, 30 Des 1995 :	Jl.Kapten Jamil Lubis Medan	Wali Kelas, GBS B.Arab
17	Inna Sakinah Manik, S.Pd	Kecupak, 25 Desember 1992	Jl.Pancing Gg Pertama	Wali Kelas, GBS IPA Fisika

			Medan	
18	Tri Utami, S.Pd.I	Rantau, 10 Juli 1991	Kamp. Kolam Perumahan Pondok IV	Wali Kelas, GBS PAI
19	Ida Fitria, S.Pd.I	Aceh Selatan, 23 Mei 1993	Kamp. Kolam Perumahan Pondok IV	Wali Kelas, GBS B.Inggris
20	Fuad Hasan Harahap, S.Pd	Kota Pinang, 7 Juli 1997	Jl Menteng VII Gg Masjid Baiturrahman	Wali Kelas, GBS PAI
21	Nur Wahyudi, S.Pd Jl	Pedamaian, 22 Juni 1994	Garu III No 39A	Wali Kelas GBS IPA Biologi
22	Wilza Ravanelli, S.Pd	:Medan, 23 Mei 1996	Jl Delitua Gg Sentosa	Wali Kelas, GBS B. Indonesia
23	Nurhidayah Nst, S. Farm	Medan, 8 April 1984	Jl. Swadaya 1 Bandar Setia	Koordinator Qur'an
24	Ahmad Rizki Nst, M.Pd	Panyabungan, 24 Febr 1992	Jl.Makmur Gg Tanjung 17	Tem Qur'an
25	Nur Khoridah Dalimunthe, S.Th.i, M.Th	Lau Bakri, 17 September 1991	Jl.Nusa Indah Batang Kuis	Tem Qur'an
26	Fahmi Randa Siregar, S.Ag	Padang Bujur, 12 Sept 1994	jl. Bromo no 36	Tem Qur'an
27	Tasya Zulfitriana Daulay	Medan, 8 April 2000	Jl. H Bahrum Jamil Gg UISU	Tem Qur'an
28	Miftahul Khaira	Medan, 26 September 2001	Jl. Jalak 10 no 273 Perumnas Mandala	: Tem Qur'an
29	Kevin Kurniawan	Medan, 29	Kamp. Kolam	Tem Qur'an

	Mariz, SH	Agustus 1994	Perumahan Pondok IV	
30	Siti Alawiyah, S.Pd	Gunung Manaon, 5 Juli 1995	Jl. Pahlawan Gg Melati no 10	Tem Quran
31	Nurhani Harahap, S.Pd	Huristak, 13 Mei 1994	Jl Taduan Pancing Medan	Tem Qur'an
32	Abdul Halim	Stabat, 27 Juni 1996	Jl Karya Gg Karya Jaya Bandar Setia	Tem Qur'an
33	Alamsyah, S.Pd.I	Barung-barung, 10 Juli 1987	Jl Tangkul I No 17 A	Tem Qur'an
34	Ahmad Alfayadh, S.Pd	Medan, 6 Juni 1996	Jl. Selamat Bromo Ujung Gg. Sejahtera no 2A	Tem Qur'an
35	Rahmad Syahbidin Ritonga,S.Pd	Sampean, 31 Maret 1997	jl. Williem Iskandar Gg Rukun	Tem Qur'an
36	Nurmawati Daulay, S.Pd	Aliaga, 2 Juni 1996	Jl Perhubungan Laut Dendang	Tem Qur'an
37	Rizaldi Mulia Lubis	Medan, 10 September 2000	Jl Tempuling Gg Ibu	Tem Qur'an
38	Yeni Septiani Rambe, S.Pd	Sambirejo Timur,29 Sep 1989	Jl Sempurna Psr 7 Tembung	Koordinator, BPI GBS Matematika
39	Mila Hariani, S.Pd	Bandar Huluan, 21 Januari 1977	Komplek Veteran Blok	GBS B. Indonesia

			E	
40	Ahmad Ripai Saragih, SE	Pem.Kerasaan Rejo, 11 Des 1996	Jl. Perhubungan Laut Dendang	GBS IPS
41	Ardy S.Pratama, S.Mat	Medan, 19 Juli 1996	Jl Srikandi no 30	GBS Matematika
42	Puji Darmaji	Bandar Khalifah, 30 Okt 1998	Jl Pembangunan Dusun III Bandar Setia	GBS SBK

Data di atas menunjukkan bahwa keadaan guru di SMPIT Al-Hijrah Medan tersebut rata-rata sudah memenuhi syarat. Walau masih ada beberapa guru yang belum sarjana dan masih ada yang masih proses dalam menyelesaikan sarjananya.

Sedangkan dari objek pendidikan (siswa/siswi) di SMPIT Al-Hijrah Medan cukup banyak (261 orang) dibandingkan dengan tenaga pengajar yang ada. Selanjutnya dapat dilihat dari data keadaan murid di SMPIT Al-Hijrah Medan

Data keadaan siswa SMPIT Al-Hijrah Medan

No	**Tahun pelajaran**	VII			VIII			IX			**Total L+P**
		L	P	JLH	L	P	JLH	L	P	JLH	
1	2018-2019	45	32	**77**	32	26	**58**	28	21	**49**	**184**
2	2019-2020	61	46	**107**	51	32	**83**	31	27	**58**	**248**
3	2020-2021	58	34	**92**	61	48	**109**	51	31	**82**	**283**
4	2021-2022	30	33	**63**	57	35	**92**	59	47	**106**	**261**

Data tersebut menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat semakin baik kepada sekolah sebagai tempat menimba ilmu agama. Perbedaan jumlah yang sangat signifikan antara tahun 2018-2021 membuktikan bahwa SMPIT Al-Hijrah Medan sudah memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat sekolah baik itu orang tua maupun siswanya. Walaupun dalam memberikan pelayanan tidak luput dari kesalahan dan kekurangan-kekurangan akan tetapi sekolah sudah berusaha yang terbaik untuk pelayanan terbaik dari sekolah.

5. Keadaan Fisik dan Sarana Prasarana Sekolah

No	Jenis ruang	luas	jumlah	Keadaan			Keterangan
				Baik	Rusak ringan	Rusak berat	
1	Ruang kelas	48 m2	7	✓			-
2	Ruang perpustakaan	208 m2	1	✓			-
3	Ruang laboratorium komputer	48 m2	1	✓			-
4	Ruang kepala sekolah	9 m2	1	✓			-
5	Ruang tenaga administrasi	15 m2	1	✓			-
6	Ruang guru	24 m2	1	✓			-
7	Mesjid	225 m2	1	✓			-
8	Ruang UKS	20 m2	1	✓			-
9	Ruang organisasi kesiswaan	16 m2	1	✓			-

10	WC/ toilet	6 m2	12		✓		Kurang memuaskan
11	Gudang	20 m2	1		✓		Kurang memuaskan
12	Tempat berolahraga	600 m2	1		✓		Kurang memuaskan
13	Tempat parkir	116 m2	2	✓			-
14	Aula	63 m2	1	✓			-
15	Dapur	6 m2	1	✓			-
16	Ruang musik	48 m2	1	✓			-
17	Ruang konselin	9 m2	1	✓			-
18	Kantin	48 m2	1	-	-	-	Tidak memuaskan

Data di atas menunjukkan kurang memadainya sarana prasarana menunjang kegiatan belajar mengajar. Namun pihak pengelola sekolah berupaya meningkatkan pelayanan, salah satunya menambah kegiatan diluar sekolah dengan mengadakan kegiatan ekstrakurikuler. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kompetensi peserta didik dan lulusan sekolah menengah

Adapun sarana prasarana di atas, itu sepenuhnya diperuntukkan dalam menunjang proses pelaksanaan kegiatan belajar mengajar. Sebab tanpa adanya sarana prasarana di sekolah maka secara otomatis proses kegiatan belajar mengajar tidak akan tercapai secara maksimal. Oleh karena itu dapat kita pahami bersama bahwa sarana prasarana Yayasan Perguruan SMP Al-Hidayah Medan Tembung sangat membantu proses berjalannya tujuan pendidikan yang telah dituangkan bersama dalam bentuk visi dan misi.

B. Temuan khusus

Deskripsi yang berkenaan dengan temuan khusus penelitian ini disusun berdasarkan atas pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian melalui wawancara dan pengamatan langsung kelapangan. Di antara pertanyaan-pertanyaan ataupun masalah-masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

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?

Untuk mendeskripsikan mengenai strategi managerial kepala sekolah dalam mengembangkan budaya pelayanan prima di SMPIT Al-Hijrah Medan, berikut ini disajikan dalam wawancara penelitian selain itu penelitian ini juga akan mendeskripsikan data hasil observasi dan dokumentasi

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

Dalam sebuah lembaga, pelayanan prima (excellent service) itu sangatlah penting terutama dalam lembaga pendidikan. Jika pelayanan yang diberikan baik, maka masyarakat akan merasa nyaman dan tidak ragu lagi dengan lembaga pendidikan tersebut atau sekolah tersebut. Dalam hal ini peran kepala sekolah sebagai pemimpin sangatlah penting. 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 Muhammad taufiq,S. Pd selaku kepala sekolah dalam wawancara sebagai berikut:

> *Menyiapkan SDM, Orang-orang yang bertugas ditempatnya 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.[66]

Masih melanjutkan wawancara dengan kepala sekolah mengenai program mengenai pelayanan prima di sekolah ini, Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

Ada beberapa program yang kita tetapkan disekolah ini sesuai dengan indikator pelayanan prima; ***Keterbukaan, kesederhananaan, kepastian, keadilan, keamanan,kenyamanan, perilaku tugas pelayanan***.

Keterbukaan, *program yang dilakukan adalah: Membuat forum atau grup untuk orang tua. Jadi orang tua punya akses langsung ke sekolah jika ingin mengetahui tentang al-hijrah. Bahkan sekolah juga punya web yang menyediakan informasi lengkap tentang al-hijrah dan, Mengadakan pertemuan dengan orang tua siswa yang dilakukan setiap pergantian semester agar orang tua siswa bisa menyampaikan keinginan-keinginannya atau bertanyaan mengenai hal-hal yang orang tua belum faham.* ***Kesederhanaan,*** *programnya seperti: keseragaman. Artinya semua guru dan siswa dari segi penampilan semua memakai seragam. Jadi tidak ada siswa dan guru yeng berpenampilan berlebihan karena sudah di seragamkan dan, Mengatur dalam aturan-aturan sekolah tentang barang yang tidak boleh di bawa ke sekolah. Contohnya seperti emas dan hanphone* ***Kepastian,*** *semua program sekolah sudah jadwalnya masing-masing, sudah terukur. Tidak ada lagi yang tidak pasti.* ***Keadilan,*** *maksudnya adil di sini jika patuh dan taat maka akan di kasi rewerd jika melanggar atau berbuat keslahan maka akan di kenakan sanksi siapapun itu tanpa terkecuali.* ***Keamanan,*** *sekolah sudah ada tim pengaman, ada petugas penjaga sekolah seperti satpam. Selain satpam di dalam sekolah juga ada guru piket.* ***Kenyamanan,*** *kenyamanan di sini maksudnya menjadikan sekolah*

[66]Muhammad taufiq.,S. Pd, kepala sekolah SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara di ruang Guru SMPIT Al-Hijrah medan, hari Sabtu tanggal 17 juli 2021 pukul 13.30 WIB

sebagai tempat belajar yang sesungguhnya. Di sini siswa bukan lagi objek akan tetapi siswa juga menjadi sumber belajar. ***Perilaku petugas pelayanan,*** *pelayanan dimulai dari guru piket dan satpam depan sekolah. Mereka sudah dilatih dah sudah faham bagaimana standar melayanan tamu.*

Masih melanjutkan wawancara dengan kepala sekolah mengenai arahan-arahan yang dilakukan kepala sekolah kepada bawahannya dalam rangka membangun budaya pelayanan prima di sekolah tersebut. Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

kita mengaggap orang tua sebagai mitra terbesar sekolah. Saya pesan keseluruh guru kepada wakil-wakil kesiswaan, sarana dan prasarana, kurikulum, guru piket dan lainnya untuk menggunakan bahasa yang baik ketika melayanai dan berkomunikasi dengan orang tua, menerima segala masukan dari orang tua, menerima saran dan menerima usulan-usulan dari orang tua. Intinya kita menjaga komunikasi terhadap orang tua siswa karena orang tua adalah mitra terbesar sekolah. Dan saran saya kepada bawahan agar mereka lebih baik lagi jika berkomunikasi dengan orang tua agar tida terjadi mis komunikasi.

Masih wawancara dengan kepala sekolah mengenai program pengadaan sarana prasaran di sekolah. Karena sarana prasarana di sekolah sangat penting. Menyediakan sarana prasarana dengan lengkap dan memdaia juga termasuk salah satu pelayanan prima dari sekolah untuk masyarakat sekolah. Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

sekolah punya pandangan bahwa sarpras sangat penting dalam proses dan pengelolaan. Sarpras menjadi skala prioritas setiap tahun. Ada sesi bidang sarpras yang akan mempresentasikan kebutuhan sarpras kedepannya dan menjadi prioritas untuk diadakan di tahun berikutnya. Yang belum ada di adakan yang sudah ada dijadikan perlengkapan untuk sekolah. Sarpras yang sudah ada di buat mekanisme aturan ketat agar usianya bisa panjang. Dalam pengadaan diukur dari program. Misalnya dalam program sekolah

membutuhkan perlengkapan komputer untuk melaksanakan ujian nasional (UN) maka komputer tersebut di prioritaskan terlebih dahulu karena memang dibutuhkan. Jika ada pengajuan sarpras yang belum terlalu urgent maka belum bisa dijadikan skala prioritas dalm pengadaan sarpras. Karena mengacu pada tujuan dan program sekolah dalam pengadaan sarpras tersebut.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan NN selaku koordinator qur'an, RSR selaku guru Qur'an, SN selaku bendahara sekolahdan R selaku tata usaha. partisipan dalam wawancara mengatakan 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.[67]

Adapun narasumber lain SH, SHR, NS, dan AN selaku orang tua siswa pendapatnya mengenai strategi kepala sekolah dalam membangun budaya pelayanan prima di sekolah. 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.[68]

Selain itu narasumber lain RSNS, NU, AZ, dan JMN selaku siswa di SMPIT Al-Hijrah Medan mengatakan beberapa penjelasan mengenai strategi yang di berikan kepala sekolah. Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

strategi yang diberikan kepala sekolah sudah berjalan dengan baik dan efektif sesuai dengan arahan-arahan kepala sekolah seluruh warga sekolah terutama guru komite beserta jajarannya sudah ikut serta dalam menjalankan strategi dari kepala sekolah dalam pelayanan prima.[69]

---

[67] NN koordinator qur'an, RSR selaku guru Qur'an, SN bendahara sekolah SMPIT Al-Hijrah Medan, R tata usaha. wawancara Google Forms 08 agustus 2021

[68] SH, SHR, NS, dan AN orang tua siswa SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Forms 08 agustus 2021

[69] RSNS, NU, AZ, dan JMN Siswa kelas IX d SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

Dari penjelasan-penjelasan narasumber diatas mengenai strategi kepala sekolah dalam membangun budaya pelayanan prima di sekolah, peneliti menyimpulkan bahwa strategi yang dilakukan kepala sekolah sudah efektif dan berjalan dengan semestinya. guru sebagai bawahan sudah mengikuti dan menjalankan suseai dengan arahan-arahan Kepala sekolah. Selain itu kepala sekolah, guru, beserta siswa-siswi SMPIT Al-Hijrah Medan sudah bekerja sama dalam menjalankan strategi tersebut demi membudayakan pelayanan prima disekolah.

Melanjutkan wawancara dengan NN selaku koordinator qur'an, RSR selaku guru Qur'an, SN selaku bendahara sekolah dan R selaku tata usaha mengenai program-program kepala sekolah dalam pelayanan prima mereka mengatakan bahwa:

> *Program yang diberikan kepala sekolah mengenai pelayanan prima sudah cukup baik dan berjalan dengan lancar dan dengan semestinya atas kerja samnya kepala sekolah dan rekan guru maupun staf lainnya.*[70]

Adapun narasumber lain SH, SHR, NS, dan AN selaku orang tua siswa pendapatnya mengenai program-program kepala sekolah dalam pelayanan prima. Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

> *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 menerapan keamanan yang baik.*[71]

Melanjutkan wawancara dengan pembahasan yang sama narasumber yang sama RSNS, NU, AZ, dan JMN selaku siswa di SMPIT Al-Hijrah Medan mengatakan:

---

[70] NN koordinator qur'an, RSR selaku guru Qur'an, SN bendahara SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

[71] SH, SHR, NS, dan AN Orang tua siswa SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

Sekolah membuat grup belajar seperti grup whatsapp antara guru dan siswa untuk mempermudah kami dalam belajar teruatama dalam masa pandemi covid-19 ini. Guru dan siswa juga menggunakan seragam sekolah dengan rapi sesuai ketentuan sekolah. Di sekolah juga dilarang membawa atau menggunaka hanphone, emas dan barang-barang berharga lainnya. dalam bidang keamanan sekolah sudah menerapkan keamanan yang baik.[72]

Dari penjelasan-penjelasan narasumber diatas mengenai program yang dilakukan kepala sekolah dalam strategi membangun budaya pelayanan prima di sekolah peneliti menyimpulkan bahwa program-program tersebut 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 dallam memberikan layanan terbaik mereka kepada siswa maupun orang tua siswa. Siswa dan orang tua siswa juga sudah merasa puas atas pelayanaan sekolah terutama dalam keamanan, kedispilinan dan bahasa di sekolah.

Kemudian melanjutkan wawancara dengan narasunber yang sama NN selaku koordinator qur'an, RSR selaku guru Qur'an, SN selaku bendahara sekolah dan R selaku tata usaha mengenai arahan-arahan yang di berikan kepala sekolah kepada bawahannya dalam membangun budaya pelayanan prima di sekolah. Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

Kepada seluruh guru baik itu komite maupun staf dibidang lainnya agar menggunakan bahasa yang baik ketika melayanai dan berkomunikasi dengan orang tua, menerima segala masukan beserta saran dari orang tua karena orang tua adalah mitra terbesar sekolah.[73]

Kembali mewawancarai narasumber RSNS, NU, AZ, dan JMN selaku siswa kelas IX mengatakan beberapa penjelasan mengenai arahan-arahan kepala sekolah

[72] RSNS, NU, AZ, dan JMN siswa kelas IX d SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

[73] NN koordinator qur'an, RSR guru Qur'an, SN bendahara SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

berkaitan dalam membangun budaya pelayanan prima di sekolah. Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

> *Dalam konteks sikap, dalam berbicara guru sudah menggunakan bahasa yang baik. Sekalipun mereka sedang marah tetapi mereka membatasi ucapan-ucapan yang tidak baik agar tidak terlontarkan kepada kami.*[74]

Sejalan dengan jawaban kepala sekolah mengenai arahan-arahan kepala sekolah terhadap pelayanan prima SH, SHR, NS, dan AN selaku orang tua siswa mengungkapkan pendapatnya sebagai berikut:

> *Dalam konteks sikap terutama dalam berbahasa. Dalam berkomunikasi guru sudah menggunakan bahasa yang baik dan sopan.*[75]

Dari penjelasan-penjelasan narasumber diatas mengenai arahan-arahan kepala sekolah dalam membangun budaya pelayanan prima di sekolah, peneliti menyimpulkan bahwa sekolah mengaggap orang tua sebagai mitra terbesar sekolah. Para guru dan staf juga sudah mengikuti arahan kepala sekolah dengan menggunakan bahasa yang baik dan sopan ketika melayanai dan berkomunikasi dengan siapa saja terutama siswa maupun orang tua siswa. Sekolah juga menerima menerima segala masukan dari orang tua, menerima saran dan menerima usulan-usulan dari orang tua.

Wawancara selanjutnya dengan NN selaku koordinator qur'an, RSR selaku guru Qur'an, SN selaku bendahara sekolah dan R selaku tata usaha mengatakan tentang program dalam hal pengadaan sarana prasarana di sekolah. Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

> *Masih ada beberapa sarana prasarana yang belum lengkap, akan tetapi 80% sudah memadai.*[76]

---

[74] RSNS, NU, AZ, dan JMN siswa kelas IX d usaha SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

[75] SH, SHR, NS, dan AN Orang tua siswa SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

[76] NN koordinator qur'an, RSR guru Qur'an, SN bendahara SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

Lajutan wawancara dengan SH, SHR, NS, dan AN selaku orang tua siswa mengungkapkan pendapatnya mengenai hal yang sama sebagai berikut:

> *Dari yang saya lihat dan yang anak saya rasakan selama bersekolah di sini, perlengkapan sekolah memang belum 100 % lengkap akan tetapi perlengakapan-perlengkapan yang paling penting dan di butuhkan di sekolah sebagian besar sudah memadai.*[77]

Kembali melanjutkan wawancara dengan RSNS, NU, AZ, dan JMN selaku siswa kelas IX mengatakan hal yang sama . Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

> *Masih ada beberapa perlengkapan sekolah yang belum ada akan tetapi sebagian besar sudah memadai. Sarana prasarana yang belum ada salah satunya kantin. Kami sangat ingin sekolah punya kantin sendiri.*[78]

Dari penjelasan-penjelasan narasumber diatas mengenai program 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 sebuah lembaga pendidikan kepala sekolah adalah pemimpin di sekolah tersebut. Kepala sekolah mengatur bawahannya dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan kemampuannya masing-masing. Para bawahan seperti para guru dan staf lainnya dalam menjalankan tugas-tugas nya haruslah sesuai dengan atura-aturan yang sudah ditetapkan atasan atau kepala sekolah itu sendiri.

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

---

[77] SH, SHR, NS, dan AN Orang tua siswa SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

[78] RSNS, NU, AZ, dan JMN siswa kelas IX d SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

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

> *Dalam melaksanakan strategi tentunya tidak seratus persen, pastinya masih ada SDM yang masih belum maximal 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.*[79]

Masih melanjutkan wawancara dengan kepala sekolah mengenai program pelayanan prima dalam konteks perhatian terhadap siswa dan orang tua siswa, Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

> *bagi siswa yang terlihat lambat dalam belajar ketika dalam KBM (kegiatan belajar mengajar) GBS (guru bidang studi) memberikan laporan berupa catatan nanti setelah KBM siswa tersebut akan di laporkan ke klinik menjadi daftar pasien sehingga nanti jam pulang nya sedikit lebih lama karena mendapat tambahan jam belajar khusus seperti les privat.*

kembali melanjutkan wawancara dengan kepala sekolah mengenai program mengenai pelayanan prima dalam konteks sikap terhadap siswa dan orang tua siswa, Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

> *Sikap terhadap siswa: Dari segi berbahasa terhadap siswa, maksudnya 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*

[79] Muhammad taufiq.,S. Pd, kepala sekolah SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara di ruang Guru SMPIT Al-Hijrah medan, hari Sabtu tanggal 17 juli 2021 pukul 13.30 WIB

pendampingannya melekat. Siswa sudah dianggap seperti anak-anak sendiri. Meskipun kita tetap harus tegas. Jadi disekolah 8-10 siswa dipegang oleh satu orang guru asuh. Jadi semua permasalahan yang ada di 8-10 siswa tadi itu guru asuhnya yang tangani. Dan guru asuh itu disebut guru BPI. Jadi guru tersebut yang akan mengeksekusi dan mentreatment ke 10 siswa tadi. 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.

Masih melanjutkan wawancara dengan kepala sekolah mengenai program pelayanan prima dalam penanganan keluhan para siswa dan orang tua siswa, Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

semuanya ada tiga istilah yaitu check (mencocokkan tentang benar tidaknya suatu berita atau keluhan tersebut), rechek (mencocokkan kembali tentang benar tidaknya suatu berita atau keluhan tersebut) dan croschcek (memeriksa kembali tentang benar tidaknya suatu berita atau keluhan tersebut). Setelah itu mencari jalan keluar dan menyelesaikannya

kembali melanjutkan wawancara dengan NN selaku koordinator qur'an, RSR selaku guru Qur'an, SN selaku bendahara sekolah dan R selaku tata usaha berpendapat mengenai keterlibatan guru dan pegawai dalam membangun budaya pelayanan prima di sekolah. Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

tentunya tidak seratus persen, pastinya masih ada SDM yang masih belum maximal 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 mengambangkan budaya pelayanan prima di sekolah.[80]

[80]NN koordinator qur'an, RSR guru Qur'an, SN bendahara SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

Lajutan wawancara dengan SH, SHR, NS, dan AN selaku orang tua siswa mengungkapkan pendapat yang sama mengenai hal yang sama sebagai berikut:

> *Guru-guru di sekolah ini sudah ikut serta dalam menjalankan upaya-upaya strategi yang diarahkan oleh kepala sekolah dalam mengambangkan budaya pelayanan prima di sekolah.*[81]

Kembali melanjutkan wawancara dengan RSNS, NU, AZ, dan JMN selaku siswa kelas IX mengatakan hal yang sama . Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

> *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.*[82]

Dari penjelasan-penjelasan narasumber diatas mengengenai keterlibatan guru dan pegawai dalam membangun budaya pelayanan prima di SMPIT Al-Hijrah Medan dapat disimpulkan bahwa dalam walaupun dalam melaksanakan strategi-strategi yang diarahkan kepala sekolah belum 100% terlaksana, akan tetapi sebagai kepala sekolah tidak pernah berhenti untuk mendukung bawahannya agar taat dan patuh atas arahan-arahannya. Dan sebagai bawahan guru juga berusaha memberikan yang terbaik untuk sekolah terutama dalam memberikan pelayanan yang baik kepada warga sekolah. Kepala sekolah juga sudah mengarahkan para bawahan agar tidak terjadi kesalah-kesalahn yang fatal dalam melayani tamu dan warga sekolah.

Melanjutkan wawancara dengan NN selaku koordinator qur'an, RSR selaku guru Qur'an, SN selaku bendahara sekolah dan R selaku tata usaha berpendapat dalam konteks perhatian terhadap siswa dan orang tua siswa. Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

---

[81] SH, SHR, NS, dan AN orang tua siswa SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

[82] RSNS, NU, AZ, dan JMN siswa kelas IX SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

Seperti yang telah diarahkan kepala sekolah, Memberikan perhatian. Memeberikan pelayanan yang baik itu penting terutama kepada siswa-siswi yang terlihat lambat dalam belajarnya selain itu mendapat tambahan jam belajar khusus seperti les privat.[83]

Lajutan wawancara dengan SH, SHR, NS, dan AN selaku orang tua siswa mengungkapkan pendapat yang sama mengenai hal yang sama sebagai berikut:

Menurut saya sekolah sudah memperhatikan siswa-siswinya dengan baik. Kepada siswa siswi yang masih terlihat lambat dalam belajarnya guru membantu dan membimbing siswa tersebut dengan sabar serta memberikan jam belajar tambahan[84]

Sejalan dengan jawaban kepala sekolah, RSNS, NU, AZ, dan JMN selaku siswa kelas IX mengatakan hal yang sama . Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

Pelayanan yang diberikan dari sekolah dalam konteks perhatian kepada kami para siswa bagi siswa yang terlihat lambat dalam belajar ketika dalam KBM (kegiatan belajar mengajar) GBS (guru bidang studi) memberikan laporan berupa catatan nanti setelah KBM siswa tersebut akan di laporkan ke klinik menjadi daftar pasien sehingga nanti jam pulang nya sedikit lebih lama karena mendapat tambahan jam belajar khusus seperti les privat.[85]

Dari hasil wawancara di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa guru sudah memeperhatikan siswa-siswinya dengan baik. Terutama kepada murid yang terlihat lambat dalam belajarnya guru memberikan perhatian khusus agar dapat membangkitkan anak didiknya tersebut. Walaupun sudah di luar jam sekolah para

[83] NN koordinator qur'an, RSR guru Qur'an, SN bendahara sekolah dan R tata usaha SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

[84] SH, SHR, NS, dan AN orang tua siswa SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

[85] RSNS, NU, AZ, dan JMN siswa kelas IX SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

guru tetap memperhatikan siswa-siswinya dari jauh seperti dengan memantau aktivitas murid di sosial mediany.

Kembali melanjutkan wawancara dengan NN selaku koordinator qur'an, RSR selaku guru Qur'an, SN selaku bendahara sekolah dan, R selaku tata usaha berpendapat dalam pelayanan prima konteks sikap terhadap siswa dan orang tua siswa. Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

> *Seperti yang dikatakata kepala sekolah para guru dalam menghadapi siswa-siswinya Ketika sedang jengkel ataupun marah guru hedaknya mempunyai standar bahasa dan menahan diri agar tidak mengucapkan kata-kata kasar.*[86]

Kembali melanjutkan wawancara dengan SH, SHR, NS, dan AN selaku orang tua siswa mengungkapkan pendapat yang sama mengenai hal yang sama sebagai berikut:

> *Dari yang saya amati dan dari yang saya lihat dalam melayani tamu contohnya Para guru dan pegawai sudah Menggunakan bahasa yang baik dan sopan ketika berkomunikasi dan melayani tamu.*[87]

Melanjutkan wawancara dengan RSNS, NU, AZ, dan JMN selaku siswa kelas IX mereka mengungkapkan pendapat yang sama mengenai hal yang sama sebagai berikut:

> *Sikap para guru dan pegawai dari segi bahsa mereka sudah menggunakan bahasa yang baik ketka berkomunikasi dengan kami. Meskipun ada beberapa diantara mereka yang sedang jengkel karena sikap kami tetapi mereka tidak mengeluarkan kata-kata kasara atau cacian dalam menghadapi kami.* [88]

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Sikap terhadap siswa: Dari segi berbahasa disini guru-guru sudah mempunyai standard bahasa

---

[86] NN koordinator qur'an, RSR guru Qur'an, SN bendahara sekolah dan R tata usaha SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

[87] SH, SHR, NS, dan AN orang tua siswa SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

[88] RSNS, NU, AZ, dan JMN siswa kelas IX SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

kepada siswa. Artinya sejengkel atau semarah apapun guru tetap dalam kontrol, tidak menghujat ataupun memaki. Dari segi pendampingan, Seperti wali kelas dan guru-guru pendampingannya melekat. Siswa dianggap seperti anak-anak sendiri. Meskipun tetap harus tegas. Sikap terhadap orang tua siswa: Pelayanan kepada orang tua dengan tetap menjaga komuikasi serta melakukan home visit untuk melihat kondisi orang tua dan siswa.

Kembali melanjutkan wawancara NN selaku koordinator qur'an, RSR selaku guru Qur'an, SN selaku bendahara sekolah dan, R selaku tata usaha, dan SH, SHR, NS, dan AN selaku orang tua siswa beserta RSNS, NU, AZ, dan JMN selaku siswa kelas IX mengungkapkan berpendapat yang sama dalam hal penanganan keluhan terhadap siswa dan orang tua siswa. Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

> *Sama seperti yang di katakan kepala sekolah mengenai penanganan keluhan para siswa dan orang tua siswa, kami menerapkan 3 istilah penting ini yaitu: check, rechek, croschcek.*[89]

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa ketika ada permasalahan atau keluhan siswa maupun orang tua siwa sekolah sudah menerapkan 3 langkah penting dalam menghadapi permasalahan, yang pertama dilakukan sekolah adalah dengan mencocokkan tentang benar tidaknya suatu berita atau keluhan tersebut, kemudian setelah itu mencocokkan kembali tentang benar tidaknya suatu berita atau keluhan tersebut dan 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

[89]NN koordinator qur'an, RSR guru Qur'an, SN bendahara sekolah dan R tata usaha. SH, SHR, NS, AN orang tua siswa beserta RSNS, NU, AZ, dan JMN siswa kelas IX SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

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*[90]

Kembali melanjutkan wawancara NN selaku koordinator qur'an, RSR selaku guru Qur'an, SN selaku bendahara sekolah dan, R selaku tata usaha berpendapat mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam membangun budaya pelayanan prima. Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

> *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.*[91]

Melanjutkan wawancara dengan SH, SHR, NS, dan AN selaku orang tua siswa mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan prima disekolah, Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

> *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*

---

[90] Muhammad taufiq.,S. Pd, kepala sekolah SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara di ruang Guru SMPIT Al-Hijrah medan, hari Sabtu tanggal 17 juli 2021 pukul 13.30 WIB

[91] NN koordinator qur'an, RSR guru Qur'an, SN bendahara sekolah dan R tata usaha SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

ketinggalan berita-berita penting mengenai sekolah maupun tentang anak-anak kami.[92]

Kemudian melanjutkan wawancara dengan RSNS, NU, AZ, dan JMN selaku siswa kelas IX. Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

Kurang memadanya sarana prasarana di sekolah termasuk kantin atau ruang makan, cermin di kamar mandi, dan fasilitas yang digunakan umtul praktek pada pelajaran PJOK seperti tiang basket.[93]

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkam bahwa faktor penghambat dalam membangun budaya pelayanan prima di SMPIT Al-Hijrah medan ini adalah salah satunya terletak pada informasi tentang al hijrah yang belum di ketahui orang banyak. Selain itu pegawai juga menjadi salah satu faktor penghambat, karena masih ada pegawai yang belum memahami aturan-aturan. Masih ada beberapa pegawai yang tidak taat peraturan dan tidak patuh terhadap arahan atasan. Selain itu kurang memadainya sarana prasarana di sekolahan. Ada beberapa sarana prasarana yang dianggap penting keberadaannya bagi siswa seperti ruang makan atau kantin tapi tidak ada di sekolah. seperti yang saya amati siswa-siswi ketika di jam makan siang mereka makan di kelas atau di samping lapangan di bawah pohon. Seperti ini tampak tidak rapi. Seharusnya sekolah menyediakan ruang makan atau kantin khusu untuk siswa beristirahat makan ataupun jajan.

Faktor pendukungnya ialah pegawai-pegawai yang sudah memahami aturan-aturan, menjalankan aturan yang sudah ditetapkan sekolah dengan baik dan taat kepada arahan-arahan kepala sekolah. Selain itu Pegawai yang berkemampuan baik dalam menjalankan tugasnya sesuai keahlian mereka masing-masing.

Kembali melanjutkan wawancara dengan kepala sekolah mengenai upaya yang dilakukan dalam meminimalisir faktor penghambat tersebut, beliau mengatakan :

---

[92] SH, SHR, NS, dan AN orang tua siswa SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

[93] RSNS, NU, AZ, dan JMN siswa kelas IX SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

"Upaya yang saya lakukan yaitu saya akan terus berusaha semaksimal mungkin untuk menegaskan agar guru dan pegawai menjalankan tugas-tugasnya yang telah di berikan dengan baik dan menertibkan para guru, pegawai maupun siswa untuk mentaati peraturan-peraturan yang sudah. Selain itu agar orang tua mudah mengakses atau menghubungi sekolah kami akan membuat grup khusus untuk orang tua siswa agar tidak ketinggalan dalam berita-berita penting mengenai sekolah.[94]

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan NN selaku koordinator qur'an, RSR selaku guru Qur'an, SN selaku bendahara sekolah dan, R selaku tata usaha terkait upaya yang dilakukan dalam meminimalisir faktor penghambat tersebut, mereka menjelaskan bahwa :

"Kami bersama kepala sekolah terus melakukan yang terbaik, walaupun dalam kondisi pandemic seperti ini yang apa-apa serba terbatas namun sejauh ini tidak ada masalah yang tidak bisa di atasi, misalnya saja dalam menumbuhkan minat dan bakat anak-anak namun terbatas oleh keadaan, biarpun begitu kami mengunakan waktu dan media yang ada dengan sebaik-baiknya sebagai contoh kami secara aktiv membantu dan memandu para siswa agar tidak ketinggalan dalam belajar dan orang tua agar dapat mengakses langsung ke sekolah dan tidak ketinggalan berita-berita penting.mengenai sarana prasara yang belum memadai kami juga proses dalam pengadaan sarana dan prasaran di sekolah.[95]

Kemudian melanjutkan wawancara dengan RSNS, NU, AZ, dan JMN selaku siswa kelas IX terkait upaya yang dilakukan dalam meminimalisir faktor penghambat tersebut. Hal ini diungkapkan partisipan dalam wawancara sebagai berikut:

Sekolah masih proses melengkapi sarana prasarana yang belum ada terutama sarpras yang sangat di butuhkan seperti lapangan basket untuk olahraga, lab

[94]Muhammad taufiq.,S. Pd, kepala sekolah SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara di ruang Guru SMPIT Al-Hijrah medan, hari Sabtu tanggal 17 juli 2021 pukul 13.30 WIB

[95]NN koordinator qur'an, RSR guru Qur'an, SN bendahara sekolah dan R tata usaha SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

IPA dan kantin sekolah. Kantin termasuk penting karena agar kami tidak jajan di luar sekolah dan makanannya lebih aman dan terjaga.[96]

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkam bahwa upaya yang dapat dilakukan dalam meminimalisisr faktor penghambat dalam pelayanan prima adala: dengan menegaskan guru dan pegawai sekolah untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah di berikan dengan baik serta mentaati peraturan-peraturan yang ada baik itu pegawai maupun siswa tidak di beda-bedakan.

Selain itu menggunakan sosial media dengan baik terutama dalam masa pandemi covid-19 ini para siswa agar tidak ketinggalan dalam belajar dan orang tua agar dapat mengakses langsung ke sekolah dan tidak ketinggalan berita-berita penting.mengenai sarana prasara yang belum memadai kami juga proses dalam pengadaan sarana dan prasaran di sekolah.

Sekolah juga melakukan pengadaan sarana prasarana terutama perlengkapan sekolah yang di butuhkan siswa seperti lapangan olah raga, ruang maka atau kantin sekolah dan lab IPA yang belum memadai.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan ini dimaksudkan untuk memberikan penjelasan terhadap hasil penelitian sesuai dengan teori yang digunakan. Temuan penelitian dilapngan dapat disimpulkan dalam tiga hal, yaitu: (1). Strategi kepala sekolah dalam membangun budaya pelayanan prima di SMPIT Al-Hijrah Medan, (2). Keterlibatan guru dan pegawai dalam membangun budaya pelayanan prima di SMPIT Al-Hijrah Medan, (3). Faktor pendukung dan penghambat dalam membangun budaya pelayanan prima SMPIT Al-Hijrah Medan. Untuk lebih jelasnya, penulis akan menjabarkannya sebagai berikut:

1. Strategi kepala sekolah dalam membangun budaya pelayanan prima

[96]RSNS, NU, AZ, dan JMN siswa kelas IX SMPIT Al-Hijrah medan. wawancara Google Froms 08 agustus 2021

Penelitian relevan dari skripsi Dellita Yana Prasetyaning Putri dengan judul: Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Layanan Prima Melalui Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendidikan (studi kasus di MTs Al-Ma'arif 1 Singosari Kabupaten Malang). Hasil penelitian ini meliputi: manajemen peningkatan layanan prima melalui sarana dan prasarana yang berupa keikutsertaan kepala madrasah dan seluruh guru maupun staf pada saat pelaksanaan, strategi-strategi kepala madrasah dalam meningkatkan layanan prima melalui sarana prasarana berupa perencanaan hingga evaluasi, kendala yang dihadapi kepala madrasah dalam pelaksanaan strategi peningkatan layanan prima melalui sarana dan prasarana.[97]

Temuan pertama menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan kepala sekolah sudah efektif dan berjalan dengan semestinya. guru sebagai bawahan sudah mengikuti dan menjalankan suseai dengan arahan-arahan Kepala sekolah. Selain itu kepala sekolah, guru, beserta siswa-siswi SMPIT Al-Hijrah Medan sudah bekerja sama dalam menjalankan strategi tersebut demi membudayakan pelayanan prima disekolah.

Mengenai program yang dilakukan kepala sekolah dalam strategi membangun budaya pelayanan prima di sekolah peneliti menyimpulkan bahwa program-program tersebut 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 dallam memberikan layanan terbaik mereka kepada siswa maupun orang tua siswa. Siswa dan orang tua siswa juga sudah merasa puas atas pelayanaan sekolah terutama dalam keamanan, kedispilinan dan bahasa di sekolah.

Sedangkan mengenai arahan-arahan kepala sekolah dalam membangun budaya pelayanan prima di sekolah, peneliti menyimpulkan bahwa sekolah mengaggap orang tua sebagai mitra terbesar sekolah. Para guru dan staf juga sudah mengikuti arahan

[97]Dellita Yana Prasetyaning Putri, *Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Layanan Prima Melalui Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendidikan* (studi kasus di MTs Al-Ma'arif 1 Singosari Kabupaten Malang), Karya penelitian tahun 2017.

kepala sekolah dengan menggunakan bahasa yang baik dan sopan ketika melayanai dan berkomunikasi dengan siapa saja terutama siswa maupun orang tua siswa. Sekolah juga menerima menerima segala masukan dari orang tua, menerima saran dan menerima usulan-usulan dari orang tua.

Berkaitan dengan program 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

Penelitian relevan dari fantika febry puspita sari dengan judul: implementasi pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan marketing sekolah. Hasil penelitian ini meliputi: implementasi pelayanan prima dalam bentuk: 1) training khusus pelayanan prima, 2) mewujudkan komunikasi ramah, 3) menghidupkan nuansa kekeluargaan, 4) memberikan fasilitas yang memadai. Pelaksanaan konsep pelayanan prima tersebut, mampu meningkatkan marketing sekolah, terbukti dengan meningkatnya penerimaan siswa baru sebesar dua kali lipat yaitu 112 siswa yang terbagi dalam 4 rombongan belajar. Ke depan, akan lebih baik lagi jika sekolah membuat angket untuk wali murid dan siswa terkait kepuasan terhadap pelayanan sekolah, sehingga sekolah memperoleh data valid sebagai bahan evaluasi dan perbaikan.[98]

Temuan kedua menunjukkan bahwa walaupun dalam melaksanakan strategi-strategi yang diarahkan kepala sekolah belum 100% terlaksana, akan tetapi sebagai kepala sekolah tidak pernah berhenti untuk mendukung bawahannya agar taat dan patuh atas arahan-arahannya. Dan sebagai bawahan guru juga berusaha memberikan yang terbaik untuk sekolah terutama dalam memberikan pelayanan yang baik kepada

[98]Fantika Febry Puspitasari. (2019). Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah. *Jurnal manajemen pendidikan islam.* **Vol. 4 no. 1.**

warga sekolah. Kepala sekolah juga sudah mengarahkan para bawahan agar tidak terjadi kesalah-kesalahn yang fatal dalam melayani tamu dan warga sekolah.

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

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

Ketika ada permasalahan atau keluhan siswa maupun orang tua siwa sekolah menerapkan 3 langkah penting dalam menghadapi permasalahan, yang pertama dilakukan sekolah adalah dengan mencocokkan tentang benar tidaknya suatu berita atau keluhan tersebut, kemudian setelah itu mencocokkan kembali tentang benar tidaknya suatu berita atau keluhan tersebut dan 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

Penelitian relevan dari dody mulyono dengan judul: Analisis Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik (studi kasus: Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan). Hasil penelitian ini meliputi: Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik diantaranya adalah Sumber daya aparatur yang kurang kompeten, Lemahnya sistem pengawasan

anggaran, Lemahnya pengawasan dan Adanya sikap apatis dari masyarakat. sementara itu, sebagai faktor pendorong penyelenggaraan pealayanan public akan terjadi apabila pelayanan dapat dikategorikan efektif dimana masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.[99]

Temuan ketiga menunjukkan bahwa faktor penghambat dalam membangun budaya pelayanan prima di SMPIT Al-Hijrah medan ini adalah salah satunya terletak pada informasi tentang al hijrah yang belum di ketahui orang banyak. Selain itu pegawai juga menjadi salah satu faktor penghambat, karena masih ada pegawai yang belum memahami aturan-aturan. Masih ada beberapa pegawai yang tidak taat peraturan dan tidak patuh terhadap arahan atasan. Selain itu kurang memadainya sarana prasarana di sekolahan. Ada beberapa sarana prasarana yang dianggap penting keberadaannya bagi siswa seperti ruang makan atau kantin tapi tidak ada di sekolah. seperti yang saya amati siswa-siswi ketika di jam makan siang mereka makan di kelas atau di samping lapangan di bawah pohon. Seperti ini tampak tidak rapi. Seharusnya sekolah menyediakan ruang makan atau kantin khusu untuk siswa beristirahat makan ataupun jajan.

Faktor pendukungnya ialah pegawai-pegawai yang sudah memahami aturan-aturan, menjalankan aturan yang sudah ditetapkan sekolah dengan baik dan taat kepada arahan-arahan kepala sekolah. Selain itu Pegawai yang berkemampuan baik dalam menjalankan tugasnya sesuai keahlian mereka masing-masing.

Upaya yang dapat dilakukan dalam meminimalisisr faktor penghambat dalam pelayanan prima adala: dengan menegaskan guru dan pegawai sekolah untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah di berikan dengan baik serta mentaati peraturan-peraturan yang ada baik itu pegawai maupun siswa tidak di beda-bedakan. Selain itu menggunakan sosial media dengan baik terutama dalam masa pandemi covid-19 ini

[99]Dody Mulyono. (2017). Analisis Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Jurnal mozaik.* **Vol 9. edisi. 2.**

para siswa agar tidak ketinggalan dalam belajar dan orang tua agar dapat mengakses langsung ke sekolah dan tidak ketinggalan berita-berita penting.mengenai sarana prasara yang belum memadai kami juga proses dalam pengadaan sarana dan prasaran di sekolah. Sekolah juga melakukan pengadaan sarana prasarana terutama perlengkapan sekolah yang di butuhkan siswa seperti lapangan olah raga, ruang maka atau kantin sekolah dan lab IPA yang belum memadai.

Dari penjelasan diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa adanya kesamaan antara kajian teori dengan hasil penelitian yang di dapat di SMPIT Al-Hijrah Medan.

BAB V

KESIMPULAN

A. 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 bahwa:

1. Strategi yang dilakukan kepala sekolah dalam mengembangkan budaya pelayanan prima di SMPIT AlHijrah medan adalah:
   a. Menyiapkan SDM
   b. Menyusun program
   c. Memonitoring
   d. 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 diaturkan atasan kepada bawahannya. Terutama dalam pelayanan prima. masih ada orang tua dan siswa mengeluh dari pelayanan yang diberikan sekolah kepada mereka.
3. Faktor pendukung:
   a. kemampuan pegawai dalam memahami aturan dan tugas-tugasnya.
   b. pegawai yang mau ikut serta saling kerja sama dalam membangun budaya pelayanan prima.
   c. kepegawaian kepala sekolah, guru dan pegawai dalam melaksanakan tugas masing-masing.

   Faktor penghambat:

a. informasi-informasi penting yang belum tersampaikan tentang al-hijrah kepada orang tua.
b. terletak di beberapa pegawai yang tidak taat dan tidak patuh terhadap arahan atasan.
c. Sedangkan faktor penghambat terbesar adalah dana dan Kurang memadanya sarana prasarana di sekolah SMPIT Al-Hijrah Medan.

B. SARAN

1. Untuk KepalaaSekolah

a. Kepala sekolah harus tetap menjalankan strategi-strategi yang sudah ada agar pelayanan prima di sekolah tetap terjaga.
b. Kepala sekolah harus slalu memantau para bawahan dalam menjalankan tugas-tugas dan peraturan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan-kesalahan fatal.
c. Kepala sekolah harus lebih tegas dalam menghadapi pegawai-pegawai yang tidak taat atas arahan kepala sekolah agar sekolah jauh dari permasalahan-permasalahn yang tidak di inginkan.
d. Kepala sekolah harus menganggap bawahannya sebagai mitra kerja agar terjalin hubungan yang lebih harmonis.
e. Pengadaan sarana prasarana lebih di tinkatkan lagi.

2. Untuk Guru

a. Selalu berupaya meningkatkan profesionalisme terutama dalam menjalankan tugas-tugas sebagai guru
b. Agar lebih sering memberikan kritikan dan masukan kepada kepala sekolah.
c. menaati peraturan-peraturan yang telah diaturkan dan menjalankan tugas-tugas sesuai kemampuan yang telah diatur oleh kepala sekolah
d. Guru diharapkan lebih baik dalam memberikan pelayanan prima terhadap orang tua maupun siswa

3. Untuk Staf dan komite

a. Meningkatkan kinerja yang sudah ditetapkan secara professional.

b. Meningkatkan sistem pelayanan sekolah terhadap keinginan stakeholders sekolah.
c. Selalu bekerja sama dengan semua pihak dilingkungan SMPIT Al-Hijrah Medan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Burhanuddin. (2006). *Budaya Kerja Perbankan.* Jakarta: LP3ES.

Abdullah, Trisno Yuwono Dang Pius. (1994). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Praktis.* Surabaya: Arkola.

Afif, Faisal. (1984). *Strategi Menurut Para Ahli.* Bandung:Angkasa.

Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta.

Arsyad, Muhammad. (2008) *Mencermati Standar Kepala Sekolah,* mailto:mma mars@yahoo.co.id.diakses tgl 24 februari 2021

Azwar, Saifuddin. (2005). *Metode Penelitian.* Yogyakarta:Pustaka Pelajar.

Barata, Atep Adya. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima.* Jakarta: Elex Media Komputindi.

Chaniago, Nasrul Syakur. (2011). *Manajemen Organisasi.* Bandung: Cita pustaka

Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Gava Media.

Departemen Agama RI. (2004). *Al-Jumanatul Ali Al- Qur'an Dan Terjemahnya.* Bandung: J-ART.

Departemen Pendidikan Nasional.*Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).*Edisi ke-3. Jakarta: Balai Pustaka.

Depdikbud RI. (1988). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* .Jakarta: Balai Pustaka.

Dewantara, Ki Hajar. (1994). *Kebudayaan.* Yogyakarta: Penerbit Majelis Luhur Persatuan Tamansiswa.

Dkk, Amiruddin siahaan.(2016). Manajemen lembaga pendidikan islam. Medan: LPPPI Press.

Fatoni, Abdurrahmat. (2006). *Penelitian dan Teknik Penyususnan Skripsi.* Jakarta: Rineka Cipta.

Gasperz, Vincent. (2003). *Total Quality Managemen.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Gunawan, Ary H. (2000).*Sosiologi Pendidikan Suatu Analisis Sosiologi tentang Pelbagai Problem Pendidikan.* Jakarta: Rineka Cipta.

Hasan, Iqbal. (2022). *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya.* Jakarta: Ghalia Indonesia.

Kasmir.2006. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Maddy, Khairul.(2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima.* Jakarta: Chama Digit.

Majid, Suharto Abdul. 2009. *customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Mulyadi.(2010). *kepemimpinan Kepala sekolah dalam mengembangkan budaya mutu*.Malang; UIN Maliki Press.

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

Nana, Sudjana.(2005). *Penialaian Hasil Proses Belajar Mengajar.* Bandung: Remaja Rosdakarya. .

Nugroho, Gidion Adi. *Manajemen Pelayanan Prima (Service Excellence)* Di Pt Bprs Khasanah Ummat Tambak Sari.Banyumas. Desertasi tahun 2016

PB, Triton. (2007). *Manajemen Strategis Terapan Perusahaan dan Bisnis*. Yogyakarta : Tugu Publiser.

Prihartono. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offiset.

Puspitasari, Fantika Febry. (2019). Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah.*Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*.4. (1). 30http://repository.uin-suska.ac.id/7044/4/BAB%203.pdf

Puspitasari, Fantika Febry. *Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah.*Studi Kasus di SDIT Taqiyya Rosyida. Jurnal manajemen pendidikan islam. Vol. 4 No. 1, tahun Juni 2019.

Putri, Dellita Yana Prasetyaning, *Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Layanan Prima Melalui Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendidikan* (studi kasus di MTs Al-Ma'arif 1 Singosari Kabupaten Malang), Karya penelitian tahun 2017.

Putri,Dellita Yana Prasetyaning. *Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Layanan Prima Melalui Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendidikan* (studi kasus di MTs Al-Ma'arif 1 Singosari Kabupaten Malang), Karya penelitian tahun 2017.

Rachmawati, Amalia. (2014). *Kecerdasan emosi pada siswa yang bermasalah di sekolah.fakultas psikologi, universitas muhammadiyah malang*. http://ejournal.umm.ac.id diakses pada 20 april2021

Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rifa`i, Muhammad Dan Muhammad Fadhil. (2013). *Manajemen Organisasi*.Bandung: Cita Pustaka.

Rifa"i, Muhammad.(2019). *Manajemen Organisasi Pendidikan*. Malang: Humanis

Rivai, Veithzal. (2003). *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*.Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Riyanto M. Nur. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandunng: Alfabeta.

Rohmad.(2015). *Media Pembelajaran dalam Pelajaran Agama Islam*. Yogyakarta: CV Gerbang Media Aksara.

Sanjaya, Wina. (2008). *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta: Kencana.

Shulhan, Muwahid. (2013). *Model Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam meningkatkan kinerja Guru*. Yogyakarta: Teras.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif,dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono.(2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*.Cet. Ke-7. Bandung: Alfabeta.

Suharto, Abdul Majid. (2009). *Costumer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sulistyorini. (2009). *menejemen pendidikan islam, konsep, strategi, dan aplikasi*. Yogyakarta: Teras..

Tjiptono, Fandy dan Gregirius Chandra. (2005). *Service, Quality, and satisfication*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Undang-undang No. 20 tahun 2003.(2010). *tentangSistem Pendidikan Nasional*. Bandung: Fokus media.

Wahjosumidjo.(1999). *Kepemiminan Kepala Sekolah, Tinjauan Teoritik Dan Permasalahannya*.Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wijaya, Candra. (2017). *Perilaku organisasi*. Medan: LPPI Press.

LAMPIRAN 1

A. PEDOMAN WAWANCARA

1. Identitas informan

Informan : Kepala Sekolah

Hari/tanggal : 17 juli 2021

Pukul : 13.30

Fokus : Strategi managerial kepala sekolah dalam mengembangkan budaya pelayanan prima

2. Sasaran Wawancara

a. Pandangan wakil kepala sekolah, guru dan staf, komite, peserta didik dan orang tua terhadap strategi managerial kepala sekolah

b. Pandangan wakil kepala sekolah, guru, staf pegawai, peserta didik dan orang tua terhadap pelaksanaan budaya pelayanan prima

c. Pandangan kepala sekolah, guru dan staf, komite, peserta didik dan orang tua terhadap upaya kepala sekolah dalam mengembangka budaya pelayanan prima

d. Ketaatan siswa-siswi ditinjau dari ketika; melaksanakan perintah, melaksanakan nasehat-nasehat, dan melaksanakan tata tertib.

e. Ketaatan guru dan staf ditinjau dari ketika; melaksanakan perintah, melaksanakan tugas-tuganya, melaksanakan nasehat-nasehat, dan melaksanakan tata tertib.

3. Butir-butir pertanyaan

a. Wawancara dengan kepala sekolah SMPIT Al-Hijrah Medan

1) Bagaimana strategi yang bapak lakukan dalam mengembangkan budaya pelayanan prima di sekolah ini?

2) Bagaiman upaya yang bapak lakukan untuk mengembangkan program budaya pelayanan prima dalam 6 indikator tersebut?
3) Bagaimana bapak mengarahkan para bawahan dalam mengembangkan budaya pelayanan prima disekolah ini?
4) Apakah para guru dan staf sudah memberikan pelayanan prima yang optimal kepada siswa dan orang tua siswa?
5) Bagaimana kebijakan bapak sebagai kepala sekolah dalam mengarahkan bawahan bapak dalam penanganan keluhan para siswa dan orang tua siswa?
6) Bagaiman program kepala sekolah dalam hal pengadaan sarana prasarana di sekolah ini?
7) Apakah sarana dan prasarana di sekolah ini sudah memadai?
8) Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam membangun budaya pelayanan prima di sekolah SMPIT Al-Hijrah?
9) Mengapa sekolah SMPIT Al-Hijrah perlu melakukan pelayanan prima ?
10) Bagaima kepala sekolah, mengarahkan para guru beserta staf lainnya melakukan pelayanan prima dalam konteks sikap terhadap siswa dan orang tua siswa di SMPIT Al-Hijrah?
11) Bagaimana kepala sekolah mengarahkan bawahan terhadap pelayanan prima dalam konteks perhatian terhadap siswa dan orang tua siswa di SMPIT Al-Hijrah?

b. Wawancara dengan guru dan komite sekolah SMPIT Al-Hijrah Medan

1) Apakah bapak/ibu sudah ikut serta dalam menjalankan upaya-upaya strategi yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam mengembangkan budaya pelayanan prima?
2) Apa saja arahan kepala sekolah terkait pengembangan budaya pelayanan prima di sekolah ini?
3) Bagaimana arahan yang diberikan kepala sekolah terkait penanganan keluhan para siswa dan orang tua siswa?

4) Bagaimana peran kepala sekolah dalam meningkatkan pelayanan prima di SMPIT Al-Hijrah?

5) Menurut bapak/ibu seberapa efektif strategi yang digunakan kepala sekolah dalam membangun budaya pelayanan prima?

6) Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam membangun budaya pelayanan prima di sekolah SMPIT Al-Hijrah medan?

7) Mengapa sekolah perlu melakukan pelayanan prima?

8) Bagaimana arahan kepala sekolah kepada para bawahannya dalam melakukan pelayanan dalam konteks sikap terhadap siswa dan orang tua siswa di SMPIT Al-Hijrah ?

9) Bagaimana arahan kepala sekolah kepada para bawahannya dalam melakukan pelayanan dalam konteks perhatian terhadap siswa dan orang tua siswa di SMPIT Al-Hijrah?

10) Bagaimana sekolah menumbuhkan rasa percaya para orang tua siswa dalam mempercayakan anak-anaknya di sekolah ini?

11) Apakah sarana dan prasarana di sekolah ini sudah memadai?

c. Wawancara dengan orang tua siswa-siswi SMPIT Al-Hijrah Medan

1) Apakah bapak/ibu sudah ikut serta dalam mengikuti peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan dari sekolah?

2) Apakah sekolah membuat forum atau grup untuk orang tua agar mempermudah orang tua untuk mengakses langsung ke sekolah?

3) Apakah sekolah membuat grup belajar seperti grup whatsapp antara guru dan siswa untuk mempermudah siswa berkomunikasi dengan guru terutama dalam masa pandemi covid-19 ini?

4) Apakah guru membantu siswa ketika kesulitan dalam belajar daring di masa pandemi covid-19 ini?

5) Apakah pihak sekolah mengadakan pertemuan dengan orang tua siswa yang dilakukan setiap pergatian semester yang bertujuan agar orang tua siswa bisa

menyampaikan keinginan-keinginannya atau bertanya mengenai hal-hal yang orang tua belum faham

6) Apakah siswa dan guru menggunakan pakaian seragam sekolah dengsn rapi ketika di sekolah?

7) Apakah sekolah melarang siswa-siswi untuk tidak menggunakan atau membawa hanphone, emas dan barang-barang berharga lainnya?

8) Bagaimana sekolah memberikan pelayanan dalam konteks perhatian terhadap orang siswa?

9) Memberikan pelayanan yang baik dalam konteks sikap, apakah sekolah sudah menggunakan bahasa yang baik kepada bapak/ibu dalam berkomunikasi?

10) Apakah sekolah memberikan pelayanan yang baik kepada bapak/ibu dalam penanganan keluhan orang tua siswa?

11) Apakah sekolah sudah menerapkan keamanan yang baik?

12) Apakah pelayanan yang baik dari sekolah itu penting? Mengapa?

13) Apa yang membuat bapak/ibu yakin dalam mempercayai anak-anak bapak/ibu di sekolah ini?

d. Wawancara dengan siswa SMPIT Al-Hijrah Medan

1) Apakah kalian sebagai siswa sudah ikut serta dalam mengikuti peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan dari sekolah?

2) Apakah sekolah membuat grup belajar seperti grup whatsapp antara guru dan siswa untuk mempermudah siswa berkomunikasi dengan guru terutama dalam masa pandemi covid-19 ini?

3) Apakah guru membantu siswa ketika kesulitan dalam belajar daring di masa pandemi covid-19 ini?

4) Apakah pihak sekolah mengadakan pertemuan dengan orang tua siswa yang dilakukan setiap pergatian semester yang bertujuan agar orang tua siswa bisa menyampaikan keinginan-keinginannya atau bertanya mengenai hal-hal yang orang tua belum faham?

5) Apakah siswa dan guru menggunakan pakaian seragam sekolah dengan rapi ketika di sekolah?

6) Apakah sekolah melarang siswa-siswi untuk tidak menggunakan atau membawa hanphone, emas dan barang-barang berharga lainnya?

7) Bagaimana sekolah memberikan pelayanan dalam konteks perhatian terhadap siswa?

8) Memberikan pelayanan yang baik dalam konteks sikap, apakah sekolah sudah menggunakan bahasa yang baik kepada siswa dalam berkomunikasi?

9) Apakah sekolah memberikan pelayanan yang baik kepada bapak/ibu dalam penanganan keluhan siswa?

10) Apakah sekolah sudah menerapkan keamanan yang baik?

11) Apakah pelayanan yang baik dari sekolah itu penting? Mengapa?

12) Apa yang membuat orang tua kalian yakin pada sekolah dalam mempercayakan kalian di sekolah ini?

13) Menurut kalian apakah sarana prasarana/ perlengkapan sekolah sudah memadai?

14) Sarana dan prasarna apa saja yang belum ada disekolah ini?

15) Apakah pelayanan yang baik dari sekolah itu penting ? mengapa?

LAMPIRAN 2

B. PEDOMAN OBSERVASI

1. Sasaran:

(1). Strategi kepala sekolah dalam membangun budaya pelayanan prima di SMPIT Al-Hijrah Medan, (2). Keterlibatan guru dan pegawai dalam membangun budaya pelayanan prima di SMPIT Al-Hijrah Medan, (3). Faktor pendukung dan

penghambat dalam membangun budaya pelayanan prima SMPIT Al-Hijrah Medan.

2. Pokok-pokok yang diamati:

    a. Aktivitas kepala sekolah kepada bawahan dan aktivitas guru dan staf pegawai ketika berhubungan dengan masyarakat sekolah baik itu siswa maupun orang tua siswa.

    b. Keadaan sekolah, guru, staf pegawai, dan siswa di SMPIT Al-Hijrah Medan

3. Tahap-tahap pengamatan:

    a. Tahap eksplorasi umum, mengamati secara umum berjalan atau tidaknya strategi-strategi yag di berikan kepala sekolah

    b. Mengamati aktivitas para guru dan pegawai lainnya dalam memberikana pelayanan yang baik terhadap siswa.

    c. Memperhatikan dan mengkaji seluruh aspek yang diamati sehingga diperoleh gambaran yang menyeluruh tentang kegiatan para staf dan pegawai beserta siswa ketika mengkuti kegiatan di SMPIT Al-Hijrah Medan

    d. Pengamatan dipertajam pada sikap, perilaku dan kegiatan karyawan dan siswa komphrehensif dalam totalitas waktu melaksanakan kegiatan yang berhubungan langsung dengan warga sekolah baik itu kepada siswa maupun orang tua siswa.

    e. Pengamatan langsung terhadap ketersediaan sarana dan prasarana di sekolah SMPIT Al-Hijrah Medan

LAMPIRAN 3

C. PEDOMAN DOKUMENTASI

1. Sejarah singkat berdirinya sekolah SMPIT Al-Hijrah Medan
2. Profil sekolah SMPIT Al-Hijrah Medan
3. Visi, Misi sekolah SMPIT Al-Hijrah Medan

4. Struktur organisasi sekolah SMPIT Al-Hijrah Medan
5. Data keadaan Guru dan Siswa/Siswi sekolah SMPIT Al-Hijrah Medan
6. Keadaan sarana dan prasararan sekolah SMPIT Al-Hijrah Medan

Lampiran Gambar

Wawancara dengan kepala sekolah SMPIT Al-Hijrah Medan

Ruang tata usaha SMPIT Al-Hijrah Medan

Proses meminta data-data sekolah pada bagian sarpras SMPIT Al-Hijrah Medan

Pengambilan surat balasan pada bagian tata usaha

Lingkungan sekolah SMPIT Al-Hijrah Medan

UKS SMPIT Al-Hijrah Medan

mesjid SMPIT Al-Hijrah Medan

Lab komputer SMPIT Al-Hijrah Medan

Perpustakaan SMPIT Al-Hijrah Medan

SEKOLAH MENENGAH PERTAMA
SWASTA ISLAM TERPADU (SMPS IT)
AL HIJRAH
YAYASAN AL HIJRAH-2

JSIT INDONESIA

SURAT REKOMENDASI
Nomor : 316/SMPIT/AL-HIJRAH/K/VIII/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Lengkap : **MUHAMMAD TAUFIQ S.Pd**
NIP : —
Jabatan : Kepala Sekolah
Alamat Sekolah : Jl. Perhubungan Desa Laut Dendang Kec. Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang

Dengan ini Menerangkan Bahwa:

Nama : Bela Puja Kesuma
NIM : 0307173121
Sem/Jur : VII (Tujuh)

Berdasarkan surat Nomor : B- 1572/ITK/V/PP.00.02/2021 pada tanggal 01 Februari 2021 Perihal Pelaksanaan Riset, benar telah melakukan perihal Riset tersebut di SMP IT Al HIJRAH Deli Serdang pada tanggal 02 Juli sampai 20 Agustus 2021.

Sei Tuan 16 Januari 2021
Kepala Sekolah

MUHAMMAD TAUFIQ, S.Pd

Jl. Perhubungan, Desa Laut Dendang Kec. Percut Sei Tuan-Deli Serdang
Email: smpsit.alhijrah@gmail.com Telp. :061-80028321

Surat balasana dari sekolah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. **IDENTITAS**

Nama	: Bela Puja Kesuma
Nim	: 0307173121
Tempat/Tanggal Lahir	: P. Susu, 30 April 1999
Alamat	: Balai Kebun, RT. 003, RW. 002 Batam Kota

2. RIWAYAT PENDIDIKAN

a. Tamatan SD Al-Kaffah Batam

b. Tamatan SMP Al-Azhar 1 Batam c.

Tamatan SMA Hidayatullah Batam